



Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Pt.PLN (Persero) Unit Pelaksana Layanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Layanan Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara

Gusti Muhammad Hidayatullah

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai (STIA) Amuntai, Indonesia

Corresponding Author: Gusti Muhammad Hidayatullah gustimh95@gmail.com

ABSTRACT

*This research aims to describe the quality of public services at PT. PLN (Persero) Customer Service Implementation Unit (UP3) Barabai, Customer Service Unit (ULP) Amuntai, in Hulu Sungai Utara Regency. The research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative method. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. The findings indicate that the quality of public services at PT. PLN (Persero) UP3 Barabai, ULP Amuntai, is generally good, but some indicators still need improvement. In terms of *Tangibles*, both the employee equipment and waiting room are of good quality. Under *Reliability*, the capability and reliability of services meet quality standards. For **Responsiveness**, indicators like response time and suggestion handling are good, but the clarity of information requires improvement. Regarding *Assurance*, safety measures are satisfactory, though trust in the service needs enhancement. Lastly, in the *Empathy* category, the attitudes and communication of staff are considered good. However, areas that require attention include the clarity of information and public trust. The main challenges identified in delivering services are the lack of clear information and insufficient public trust.*

Keywords: Quality; public services

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui gambaran dalam kualitas pelayanan publik pada kantor PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Layanan Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif- kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Wawancara, dan Dokumentasi. Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian penulis pada PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Layanan Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut kualitas pelayanan publik pada kantor PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Layanan Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara Sudah berkualitas tetapi ada beberapa indikator yang kurang berkualitas dan adapun indikator yang sudah berkualitas adalah : Pertama, Tangibles (Bukti nyata/langsung). Indikator peralatan pegawai sudah berkualitas, Indikator Ruang tunggu sudah berkualitas. Kedua, Reliability (Kehandalan), Indikator Kemampuan sudah berkualitas.Indikator kehandalan sudah berkualitas, Ketiga, Responsiveness (Daya tangkap) Indikator Respon sudah berkualitas. Indikator Pemberian saran sudah berkualitas.Indikator Kejelasan Informasi masih kurang berkualitas. Keempat Assurance (Jaminan) Indikator Kepercayaan kurang berkualitas, Indikator Keamanan sudah berkualitas. Kelima (Empaty) Indikator sikap, sudah berkualitas, Indikator Komunikasi sudah berkualitas. Ada beberapa indikator yang perlu diperbaiki seperti *pertama* Kejelasan Informasi, *Kedua* Kepercayaan. Faktor-

faktor menghambat yaitu : pertama, kejelasan informasi. Kedua, kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Kualitas; Pelayanan Publik

A. PENDAHULUAN

Kualitas pelayanan publik mencerminkan upaya negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, serta menyediakan akses terhadap barang dan jasa demi kesejahteraan masyarakat. Keberhasilan suatu sistem pemerintahan sangat bergantung pada baik atau buruknya penyelenggaraan pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan kepada masyarakat juga merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan kesejahteraan mereka, khususnya di bidang pelayanan pemerintah yang menjadi tugas utama pemerintah. Namun, dalam praktiknya, pelaksanaan pelayanan sering kali tidak sesuai dengan harapan. Masih banyak ditemukan aparatur sipil yang tidak menjalankan tugasnya dengan optimal. Beberapa fenomena yang sering terjadi, misalnya, adalah kecenderungan pelayanan yang lambat kepada masyarakat. Di Kantor PLN Rayon Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, layanan yang diberikan meliputi pembayaran listrik, pemasangan baru, perubahan daya, penanganan gangguan listrik, serta migrasi dari KWH prabayar ke pascabayar atau sebaliknya.

Kualitas pelayanan masyarakat di Kantor PLN Rayon Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih menghadapi sejumlah permasalahan yang berkaitan dengan pelayanan yang relatif belum memuaskan dan tidak sepenuhnya sesuai dengan harapan masyarakat. Hal ini berkaitan dengan tingkat profesionalisme sumber daya aparatur pemerintah yang berperan dalam memberikan pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi awal, ditemukan bahwa pelayanan publik di Kantor PLN Rayon Amuntai masih kurang optimal, dengan indikasi adanya kecenderungan pelayanan yang lambat. Selain itu, rendahnya pengaduan masyarakat terkait kerusakan atau gangguan listrik disebabkan oleh kurangnya kepercayaan terhadap proses perbaikan, khususnya pada KWH meter. Masalah lain yang ditemukan adalah ketidaktepatan sasaran dalam program pemasangan listrik gratis, di mana bantuan tersebut lebih sering diberikan kepada rumah permanen yang baru, sedangkan sasaran idealnya adalah masyarakat kurang mampu dengan kondisi rumah ber dinding papan.

Permasalahan ini tentu memengaruhi kualitas pelayanan publik di Kantor PLN Rayon Amuntai, termasuk keterlambatan dalam merespons penggantian lampu jalan yang bermasalah, sehingga mengganggu aktivitas masyarakat akibat kondisi jalan yang gelap.

B. METODE PENELITIAN

Tipe Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif yang mana peneliti menggali informasi melalui wawancara, observasi atau dokumentasi terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor PT.Pln (Persero) Unit Pelaksana Layanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Layanan

Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Data yang digali dalam penelitian ini ada dua macam yaitu: Data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri dari data primer dan data sekunder. *Data primer* diperoleh secara langsung dari lapangan melalui observasi (pengamatan langsung), kuesioner, atau wawancara dengan informan. Sementara itu, **data sekunder** merupakan data pendukung yang digunakan untuk melengkapi informasi penelitian, seperti catatan, buku, artikel, teori dalam buku, dan dokumen yang relevan dengan permasalahan yang diteliti.

Untuk memastikan pemahaman yang jelas dan menghindari perbedaan persepsi, penelitian ini menggunakan **desain operasional penelitian** yang menjabarkan konsep, dimensi, indikator, dan ukuran yang bertujuan memperoleh nilai variabel lain. Desain ini dirancang untuk mengukur kualitas suatu konsep secara sistematis. Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi untuk mengamati objek secara langsung, wawancara untuk menggali informasi dari informan, serta dokumentasi untuk mendapatkan data dari dokumen-dokumen terkait.

Data yang diperoleh dianalisis menggunakan *teknik analisis interaktif*, yang memungkinkan analisis dilakukan secara terus-menerus hingga data dianggap lengkap. Berdasarkan model Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014:246), analisis data dilakukan melalui beberapa tahap. Tahap pertama adalah *reduksi data*, yaitu merangkum dan memilih informasi penting dari data yang diperoleh di lapangan untuk memfokuskan pada hal-hal utama. Tahap kedua adalah *penyajian data*, di mana informasi yang telah dirangkum disusun dalam bentuk matriks atau narasi yang mudah dipahami. Tahap terakhir adalah *pengambilan kesimpulan*, yang dilakukan secara bertahap. Kesimpulan awal bersifat sementara dan akan disesuaikan jika bukti yang lebih kuat ditemukan pada tahap berikutnya. Jika kesimpulan didukung bukti valid dan konsisten, maka kesimpulan tersebut dianggap kredibel dan diharapkan dapat memberikan temuan baru yang belum pernah ada sebelumnya.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Layanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Layanan Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara : a. *Tangibles*, Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa Sarana dan prasarana yang tersedia di Kantor PT. PLN telah memenuhi standar kualitas yang baik. Hal ini terlihat dari fasilitas yang sudah lengkap, termasuk ruang kerja yang memadai, serta perlengkapan seperti komputer, AC, kursi, telepon, dan jam dinding. Selain itu, ruang tunggu di kantor PT. PLN juga berkualitas, dengan desain yang nyaman dan fasilitas yang memadai. Ruang tunggu ini memberikan kenyamanan bagi pelanggan yang datang untuk melaporkan gangguan pada KWH meter, sehingga mereka dapat menunggu dengan lebih nyaman selama proses layanan berlangsung. b. *Reliability*, Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan, Kemampuan pegawai dalam melayani pembayaran listrik sudah memenuhi standar kualitas yang baik, yang dapat dilihat dari keterampilan dan pengalaman kerja pegawai

dalam memberikan layanan kepada pelanggan. Begitu pula dengan kehandalan layanan, yang juga sudah terjamin kualitasnya. Hal ini terbukti dari tidak adanya keluhan dari masyarakat terkait hasil pekerjaan pegawai PLN, yang telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku. c. *Responsiveness*, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa Respon petugas dalam menangani laporan kerusakan listrik sudah berkualitas, terbukti dengan kecepatan respon yang sangat baik terhadap pelanggan yang melaporkan masalah listrik di rumah mereka. Begitu juga dengan pemberian saran dan solusi, yang sudah memenuhi standar kualitas. Hal ini terlihat dari pelanggan yang tidak perlu datang lagi ke kantor karena masalahnya sudah terselesaikan, serta saran yang diberikan diterima dengan baik oleh pelanggan. d. *Assurance*, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa mengenai Kepercayaan terhadap layanan masih kurang berkualitas, terlihat dari ketidakmampuan masyarakat untuk menerima pergantian yang dilakukan, meskipun pergantian tersebut untuk kebaikan mereka. Selain itu, pelanggan juga kurang mempercayai kualitas KWH meter baru, dengan anggapan bahwa harga yang dibayar lebih mahal dibandingkan dengan yang sebelumnya. Namun, terkait dengan ****keamanan****, layanan sudah berkualitas, karena jarang terjadi gangguan dan posisi pemasangan yang tepat, terlindungi dari hujan dan aman dari jangkauan anak-anak, kecuali jika terjadi kecerobohan dari pelanggan itu sendiri. e. *Empaty*, berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang peneliti lakukan dapat disimpulkan bahwa mengenai sikap sudah berkualitas dilihat dari pegawai sopan santun dan ramah di karenakan petugas di beri bekal dalam hal bersikap kepada pelanggan dan komonikasi sudah berkualitas dilihat dari pendidikannya dan tutur katanya sehingga dapat menjelaskan secara sopan hingga pelanggan mengerti.

Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor PT.Pln (Persero) Unit Pelaksana Layanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Layanan Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Pertama Kepercayaan Dari Masyarakat, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa Kepercayaan masyarakat terhadap layanan masih kurang berkualitas, terlihat dari ketidakmampuan masyarakat untuk menerima pergantian yang dilakukan, serta ketidakpercayaan terhadap kualitas KWH meter baru. Meskipun pihak kantor menjelaskan bahwa KWH meter yang baru lebih baik daripada yang lama, beberapa faktor yang membuat harga lebih mahal tidak diketahui oleh masyarakat. Kepercayaan sangat penting bagi petugas, karena dengan membangun kepercayaan, masyarakat akan lebih bersedia menerima pergantian KWH meter jika diperlukan pemeliharaan. Selain itu, kepercayaan masyarakat juga berperan dalam menilai kualitas pelayanan PLN, khususnya terkait dengan KWH meter, baik yang bersubsidi maupun yang tidak bersubsidi, pergantian lampu jalan, serta penggunaan aplikasi Kolektro Online. Kedua Informasi Kurang Jelas, Berdasarkan hasil wawancara dan observasi dapat disimpulkan bahwa mengenai informasi kurang jelas karena Kualitas pelayanan masih kurang berkualitas, terlihat dari kurangnya

pemahaman masyarakat mengenai prosedur pengajuan keluhan pembayaran melalui aplikasi Kolektro Online. Pelanggan yang ingin membayar listrik seringkali terganggu oleh masalah jaringan PLN tanpa adanya pemberitahuan sebelumnya, sehingga masyarakat tidak tahu apa yang terjadi dan kesulitan untuk melapor. Informasi yang jelas sangat penting agar tidak terjadi kesalahpahaman antara PLN dan pelanggan, serta untuk memastikan pelayanan berjalan lancar dan sesuai dengan harapan masyarakat.

D. SIMPULAN

Berdasarkan hasil pembahasan dan penelitian penulis terkait Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor PT.Pln (Persero) Unit Pelaksana Layanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Layanan Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, maka dapat disimpulkan sebagai berikut : Kualitas pelayanan Publik Pada Kantor PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Barabai Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, Menurut teori Zeithaml Parasuraman dan Bery (dalam Pesalongan 2017:155) . Bisa di katakan sudah berkualitas, dilihat dari : pertama Tangibles (Bukti nyata/langsung). Indikator peralatan pegawai sudah berkualitas sehingga dapat menunjang kinerja pegawai dengan maksimal dalam melayani pelanggan lebih baik. Indikator Ruang tunggu dan ruang pengaduan sudah lengkap sehingga dapat memberikan kenyamanan bagi pelanggan.Kedua Reliability (Kehandalan), Indikator Kemampuan sudah berkualitas dilihat dari pengalaman kerja pegawai, dalam melayani pembayaran listrik dengan menggunakan aplikasi kolektro online dan indikator kehandalan pegawai dalam pemasangan Kwh meter yang baru dengan baik mengenai kehandalan sudah berkualitas dilihat dari cara melayanin kepada pelanggan sudah sesuai dengan ketentuan. Ketiga Responsiveness (Daya tangkap) Indikator Respon sudah berkualitas dilihat dari cepatnya petugas merespon dalam pergantian KWH meter yang bermasalah terhadap pelanggan dan ada juga respon petugas pergantian KWH meter baik dan cepat bisa di bilang berkualitas . Indikator Pemberian saran sudah dilakukan dengan baik hal ini dilihat dari pelanggan yang datang dapat menyelesaikan masalah pelanggan. Indikator Kejelasan Informasi masi kurang berkualitas dilihat dari keluhan masyarakat mengenai kurangnya Informasi yang di berikan dari pegawai kantor PT.PLN.Keempat Assurance (Jaminan) Indikator Kepercayaan kurang berkualitas dilihat dari pelanggan yang tidak mempercayai kualitas KWH meter baru dan beranggapan lebih mahal dari pada yang lama. Indikator Keamanan dalam pemasangan KWH meter dan pembayaran listrik dengan menggunakan aplikasi kolektro online atau pembayaran listrik KWH meter yang besubsidi. KWH meter yang tidak bersubsidi hah ini sesuai dengan prosedur. Kelima Empaty Indikator sikap, sikap yang baik dalam melayani pelanggan dengan ramah, Komunikasi, berkomunikasi kepada pelanggan dengan baik dan memberikan nilai pada pegawai. Indikator Komunikasi sudah berkualitas dilihat dari cara pegawai yang sopan dan dan menjelaskan secara baik sampai pelanggan dapat mengerti.

Ada beberapa indikator yang perlu diperbaiki seperti pertama Kejelasan Informasi karena ketidaktahuan masyarakat tentang prosedur keluhan Kwh yang rusak, Kedua Kepercayaan karena dilihat dari pengantian yang tidak bisa diterima oleh pelanggan padahal untuk kebaikan pelanggan.

Faktor yang menghambat pelayanan PT.PLN (Persero) (UP3) Barabai (ULP) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara antara lain: Kepercayaan Masyarakat dan Kejelasan Informasi.

Saran yang diberikan penulis yaitu Kepada Kepala PLN, diharapkan agar setiap keluhan yang disampaikan oleh pelanggan dapat segera ditanggapi dengan baik, cepat, dan tanggap. Selalu menciptakan tingkat kepercayaan yang baik antara pelanggan dan PLN, serta memberikan informasi yang tepat dan mudah dipahami pelanggan agar masalah yang dihadapi dapat diselesaikan dengan baik. Kepada seluruh pegawai di kantor PLN, diharapkan untuk selalu memberikan respons yang terbaik kepada pelanggan yang mengalami keluhan. Berikan kepercayaan kepada pelanggan dalam memberikan pelayanan, serta sampaikan informasi yang jelas dan tepat mengenai cara penggunaan sistem KWH meter baru dan pembayaran listrik melalui aplikasi, serta perbaikan lampu jalan, agar pelanggan lebih memahami layanan yang disediakan. Kepada pelanggan untuk memberikan kepercayaan sepenuhnya kepada pihak PLN terkait gangguan atau kerusakan yang berkaitan dengan listrik. Pelanggan juga diharapkan segera melaporkan kepada petugas jika terjadi kerusakan pada aliran listrik, agar petugas dapat segera tanggap dan menangani permasalahan tersebut dengan cepat dan efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : cv Pustaka Setia
- Anggara, Sahya. 2016. Ilmu Administrasi Negara. Bandung : cv Pustaka Setia
- Hamdi, Muchlis. 2014. Kebijakan Publik. Bogor : Ghalia Indonesia
- Kaelan, H. 2012. Metode Penelitian Kualitatif Interdisipliner. Yogyakarta : Paradigma
- Kartiwa, Asep. 2015. Metode Penelitian Administrasi. Bandung : cv Pustaka Setia
- Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif. Bandung. Alfabeta
- Sugiyono.2014. Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D. Bandung : cv. Alfabeta
- Hardiyansyah. 2018. kualitas pelayanan publik (konsep,dimensi,indikator dan implementasinya), yogyakarta : Penerbit Gava Media.
- Hayat. 2017. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Pasolongan, Harbani. 2017. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabet.
- Sinambela, Poltak Lijan. 2017. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan dan Implementasi : Penerbit PT Bumi Aksara.