

***PUBLIC RELATIONS SERVICES of PT PLN (PERSERO) NORTH  
MAKASSAR CUSTOMER IMPLEMENTATION UNIT in  
OVERCOMING CUSTOMER COMPLAINTS (PREPAID  
ELECTRICITY CASE STUDY)***

Sulmiah<sup>1</sup>, Ihwan Madani<sup>2</sup>, Muhammad Guntur<sup>3</sup>, Asri Nur Aina<sup>4\*</sup>  
<sup>1,2,3,4</sup> Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Ilmu Administrasi  
Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Makassar  
\*e-mail Correspondence: [asrinuraina@unm.ac.id](mailto:asrinuraina@unm.ac.id)

**ABSTRACT**

*This study aims to find out how the Public Relations Service of PT PLN (Persero) North Makassar Customer Service Implementation Unit in Overcoming Customer Complaints (Prepaid Electricity Case Study). To achieve this goal, researchers use data collection techniques through observation, interviews, and documentation. The data obtained from the research results were processed using qualitative analysis to determine the Public Relations Service of the North Makassar Customer Service Implementation Unit in Overcoming Customer Complaints (Prepaid Electricity Case Study).*

*The results showed that the Public Relations Service of PT PLN (Persero) North Makassar Customer Service Implementation Unit in overcoming customer complaints (prepaid electricity case study) based on service quality indicators Zeithmal-Parasuraman-et al (Pasolong 2013), namely Direct Evidence, Reliability, Responsiveness, Assurance, Attitude is good enough but still needs to be optimized on every indicator. This is evidenced by observations and interviews that have been conducted. Suggestions: 1) In improving promising services to customers, PLN North Makassar Customer Service Implementation Unit must provide good service so as to create customer satisfaction. 2) The issue of politeness and friendliness of officers towards customers is good and must be maintained and improved. 3) Officers can create ease of communication with customers and provide information that is easy to understand.*

**Keywords:** *Public Relations, Customer and Prepaid Electricity Services*

**PENDAHULUAN**

Listrik merupakan salah satu sumber energi siap pakai yang dikonversi dari energi primer dengan menggunakan teknologi. Berkat ilmu pengetahuan dan teknologi, listrik telah menjadi kebutuhan primer yang dibutuhkan masyarakat untuk menunjang berbagai gaya hidup. Semua pergerakan perkembangan teknologi selalu terkait dengan kebutuhan akan listrik. Perusahaan Listrik Negara yang kemudian disingkat menjadi PLN merupakan salah satu perusahaan milik negara yang memberikan pelayanan kepada calon pelanggan dan masyarakat dalam penjualan listrik satu-satunya di Indonesia. Permintaan akan tenaga listrik, terutama kebutuhan industri, telah berkembang pesat, dan dengan demikian tingkat kepuasan secara umum semakin meningkat sebagai akibat dari peningkatan pendapatan masyarakat yang maju dan modern. Dalam menjalankan aktivitasnya, PT. PLN (Persero) menawarkan layanan tertentu yang dibutuhkan setiap pelanggan.

Undang-Undang Pelayanan Publik No. 25 Tahun 2009 menegaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan yang berkaitan dengan penyediaan barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi bagi setiap warga negara dan penduduk, yang berkaitan dengan kepuasan masyarakat. membutuhkan. untuk layanan sesuai dengan aturan yang ditetapkan dalam hukum. penyedia layanan publik. Menurut Lewis dan Gilman (2005), pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik diselenggarakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan publik bekerja sebagai sistem yang memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan aturan dasar dan prosedur yang ditetapkan.

Sebagai salah satu tugas pokok pengurus, pengurus harus mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Kualitas pelayanan erat kaitannya dengan pelayanan yang sistematis dan menyeluruh, yang lebih dikenal dengan konsep pelayanan prima. Tjiptono (Sakawati et al., 2017) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan suatu sistem strategis yang melibatkan seluruh unit organisasi mulai dari manajer hingga pegawai sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat yang diharapkan.

Zeithaml et al. (Boediono, 2003) mengemukakan lima dimensi yang dapat digunakan dalam kajian kualitas pelayanan, yaitu: a) bukti langsung (Tangible object), b) kehandalan (Reliability), c) tanggungjawab (Responsiveness), d) jaminan (Assurance), dan e) empati (Empathy)

- a. Tangible object (bukti langsung), yaitu kualitas pelayanan berupa penampilan atau fasilitas fisik, yang dapat berupa penampilan petugas atau peralatan pemberi pelayanan, dan aspek fisik lainnya seperti peralatan atau perangkat yang dapat menunjang jasa pelayanan.
- b. Reliability (kehandalan), yaitu kemampuan petugas pelayanan untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan. Kinerja pegawai harus memenuhi harapan masyarakat, artinya negara harus memberikan pelayanan dengan standar pelayanan yang jelas, pelayanan yang sama untuk semua dan ketelitian yang tinggi.
- c. Responsiveness (Tanggungjawab), yaitu memberikan layanan yang cepat (responsif) dan relevan kepada publik serta menanggapi permintaan pelanggan.
- d. Assurance (jaminan), yang meliputi jaminan transparansi biaya pelayanan, jaminan legalitas atau keamanan pelayanan yang dapat menjadikan masyarakat sebagai penerima pelayanan yang tidak terbantahkan.
- e. *Empathy* (empati), yaitu pelayanan yang diberikan menimbulkan komunikasi yang baik antara pemberi pelayanan dalam hal ini pemerintah dengan penerima pelayanan dalam hal ini masyarakat untuk memahami kebutuhan pelayanan.

Berbagai keluhan dan kesalahpahaman terhadap aktivitas PLN terus berdatangan dari berbagai departemen. Pelanggan, komunitas, LSM, bahkan mahasiswa. Semua ini karena situasi kelistrikan negara yang bermasalah serius. Salah satunya adalah krisis listrik yang akhir-akhir ini semakin sering terjadi dan semakin parah. Implementasi Layanan Pelanggan PT PLN (Persero) Makassar Utara Diharapkan entitas dapat

memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap keluhan pelanggan. Terlihat pada tahun 2022 jumlah pengaduan yang diterima per bulan sebanyak 378 pada bulan Juni, 501 pada bulan Juli, 501 pada bulan Agustus, hal ini berarti jumlah pengaduan yang diterima per bulan mengalami peningkatan jumlah pengaduan pelanggan sehingga PLN UP3 Utara Makassar. berkewajiban memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap keluhan pelanggan. diantaranya Cek Kwh prabayar, Kwh meter prabayar rusak, MCB rusak 6 A, sehingga jumlah pengaduan dari bulan Juni sampai Agustus sebanyak 1380 pelanggan (Humas PLN, 2022).

Adapun keluhan dalam satu sisi sebetulnya menjadi alat kontrol atau evaluasi terhadap pemberian kualitas pelayanan yang selama ini diberikan kepada pelanggan/masyarakat. Dalam modul public service STIA LAN (2004) menjelaskan dalam menyelesaikan keluhan ada dua faktor penting yang diperhatikan, yakni: kecepatan penanganan komplain dan penyelesaian komplain. Lembaga yang tidak care/perhatian terhadap keluhan pelanggan akan cenderung menanganinya dengan lamban dan menyelesaikannya pun relatif lambat. Hal ini yang kadang tidak menjadi perhatian lembaga, padahal semakin terjadi keterlambatan maka keluhan semakin bermasalah dan mempunyai dampak yang luas.

Keluhan pelanggan tentang listrik prabayar yang tidak sesuai dengan harapan masyarakat sangat menarik untuk ditelaah. Seperti belakangan ini, PLN kerap menerima berbagai keluhan terkait listrik prabayar. Ini adalah masalah yang sangat besar bagi PLN bahwa pelanggan dapat dengan mudah memberikan komentar negatif tentang kinerja karyawan perusahaan. Secara umum, ada dua jenis pengaduan yang ditujukan kepada PLN, yaitu pengaduan teknis dan administratif. Keluhan teknis seperti masalah kelistrikan. Keluhan kedua menyangkut pelayanan PNS yang terkadang kurang memuaskan. Secara rinci, keluhan yang sering dialami PLN terkait dengan kualitas produk, seperti gangguan, pemadaman listrik, dan tegangan yang tidak stabil. Hal-hal sumber daya manusia seperti petugas layanan yang tidak begitu berbelas kasih. Kemudian pengaduan masalah proses bisnis seperti permintaan fasilitas baru, penambahan kapasitas atau pengurangan kapasitas P2TL. Masalah Tarif Dasar Listrik (TDL) serta sarana dan prasarana (tiang listrik bengkok, gardu tol penuh sesak, dll) Masalah di dalam PLN ini juga ada di beberapa unit PLN di seluruh Indonesia.

Perlunya pelaksanaan kegiatan Humas yang sistematis terletak pada banyaknya tugas yang harus dilakukan sehingga sering terjadi pekerjaan yang tumpang tindih. Tentang kegiatan kehumasan (Rosady Ruslan, 2012): 1) *Fact finding* (pengumpulan data) adalah pencarian fakta atau informasi penting sebelum melakukan suatu prosedur atau tindakan. 2) Perencanaan (planning) untuk menghindari kegagalan dalam pelaksanaan tugasnya, PR harus pandai membuat perencanaan. 3) *Communication* (Komunikasi) adalah rencana yang disusun dengan baik yang merupakan hasil pemikiran yang matang berdasarkan fakta atau informasi. Fakta atau informasi dikomunikasikan atau dilakukan sebagai fungsi operasional. 4) Evaluasi adalah evaluasi terhadap kegiatan, apakah tujuan tercapai atau tidak.

Perubahan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk atau jasa yang memuaskan kebutuhan dan

keinginan konsumen sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang didapatkan dari perusahaan. Perusahaan dapat melakukan banyak cara untuk merespon kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya dengan menciptakan kesan/citra yang baik terhadap produk dan jasa. Kegiatan komunikasi berperan sebagai jembatan untuk memperlancar komunikasi dan penyebaran informasi. Perkembangan public relations atau hubungan masyarakat sangat erat kaitannya dengan perkembangan masyarakat, menurut J.C. Seidel, humas adalah suatu proses yang memperoleh nilai dan pemahaman bisnis dari pelanggan, karyawan, dan publiknya (Indri Widiyawati, 2004: 19). Tugas humas adalah membentuk citra perusahaan, artinya tugas humas adalah menciptakan reputasi bagi suatu organisasi atau lembaga.

Humas Unit Pelaksana Layanan Pelanggan PT PLN (Persero) Makassar Utara harus mengetahui pendapat atau tuduhan dan alasan munculnya pendapat tersebut. Humas harus mengamati dan membaca pengertian, pendapat, sikap dan perilaku orang-orang yang berkepentingan dan terpengaruh oleh kegiatan perusahaan. Humas PT PLN (Persero) harus jeli melihat informasi dan fakta yang erat kaitannya dengan pekerjaan yang dilakukan. Pengaduan tersebut selain diketahui oleh pelanggan yang datang langsung ke kantor, pengaduan yang dilakukan pelanggan juga dapat diketahui melalui pusat pengaduan online melalui website, PLN juga membuka akses di media sosial seperti Facebook PLN 123. Twitter di @pln\_123 dan email di pln123@pln.co.id. Untuk aplikasi pelayanan PLN terpusat yaitu Aplikasi Klaim dan Pengaduan Pelanggan (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Layanan Pelanggan Makassar Utara harus memperhatikan masyarakat ketika menangani keluhan pelanggan, khususnya dalam hal listrik Prabayar, dalam mengimplementasikan strategi tersebut. Kehadiran unit humas di setiap lembaga publik atau swasta merupakan kebutuhan fungsional untuk menyebarluaskan informasi tentang kegiatan lembaga baik internal maupun eksternal.

## **METODE**

Untuk mencapai tujuan penelitian, penulis menggunakan pendekatan kualitatif dengan data deskriptif. Jenis penelitian ini tepat digunakan karena bersifat survey atau terjun langsung. Dengan menggunakan penelitian kualitatif dimaksudkan untuk memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah-masalah yang diteliti. Jenis penelitian ini adalah penelitian yang datanya berupa katakata tertulis, uraian yang diperoleh dari responden, dan perilaku subjek yang diamati.

Hasil wawancara dengan pihak terkait dalam hal ini manager dan pegawai PT.PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Utara menjadi sumber data utama dalam penelitian ini. Data sekunder adalah fakta-fakta yang ditemukan melalui laporan-laporan dan informasi lain yang ditemukan melalui dokumen-dokumen yang diperoleh dari buku-buku atau sumber-sumber lain yang relevan dengan penelitian ini.

## **PEMBAHASAN**

Kualitas pelayanan akan menentukan seberapa besar kepuasan pelanggan dan mencerminkan kinerja dari pelayanan. Goetsch dan Davis (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, (2003), menyebutkan bahwa kualitas merupakan “Suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”.

Kualitas pelayanan publik merupakan usaha untuk memenuhi segala sesuatu yang berhubungan dengan produksi, jasa, manusia, proses, lingkungan, dan yang menjadi kebutuhan serta keinginan konsumen baik itu berupa barang dan jasa yang diharapkan dapat memenuhi harapan dan kepuasan masyarakat sebagai pelanggan. Berdasarkan pada teori kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh Parasuraman (Tjiptono 2009) yang terdiri dari Bukti Langsung (Realibility), Daya Tanggap (Responsiveness), Jaminan (Assurance), Empati (Empathy), Bukti Fisik (Tangible). Setelah melaksanakan penelitian pada Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Utara dilihat fakta yang terjadi dilapangan sebagai berikut:

### **1. Bukti Langsung**

Bukti Langsung (Tangibles) ditentukan oleh indikator-indikator yaitu: penampilan aparatur saat melaksanakan tugas pelayanan, kenyamanan tempat pelayanan, alat bantu pelayanan, fasilitas fisik pelayanan. Pelayanan publik di Humas Unit Pelaksana Layanan Pelanggan PT PLN (Persero) Makassar Utara sudah menerapkan dimensi Tangibles beserta indikatornya, berdasarkan hasil penelitian dalam indikator ini sudah baik dalam pelaksanaannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi dengan AC, terdapat juga TV, agar pelanggan tidak bosan menunggu, toilet yang tersedia dan kebersihannya terjaga, kursi yang disediakan cukup banyak dan nyaman untuk pelanggan ketika mengantri, adanya Koran atau majalah yang terkini serta tersedianya sarana transportasi yang memadai, tetapi pada aspek tangibles ini masih memiliki masalah pada penampilan petugas yang terkadang tidak menggunakan atribut dari PLN

### **2. Keandalan**

Salah satu wujud pelayanan publik yang baik ialah terciptanya pelayanan yang cepat dan tepat. Oleh karena itu, pegawai dituntut untuk cepat dan cekatan dalam bekerja. Berdasarkan hasil wawancara pelayanan yang diberikan seperti pengaduan mengenai penambahan ataupun pengurangan kapasitas P2TL, masalah tarif dasar listrik, serta pengaduan sarana dan prasarana dinilai oleh masyarakat masih lamban dalam penanganannya. Pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan prosedur perusahaan yakni 45,3 maksimal 45 menit merespon keluhan dan minimal 3 jam waktu penyelesaian gangguan.

### **3. Daya Tanggap**

Daya tanggap ialah kemampuan para pegawai dalam merespon dan membantu memahami masyarakat untuk memberikan pelayanan yang tepat dan berkualitas, guna memberikan rasa kepuasan terhadap masyarakat. Seperti memberikan informasi yang

benar dan tidak menunjukkan sikap yang angkuh dan mampu memberi pertolongan dengan sigap dan cepat tanpa menyepelekan keluhan masyarakat.

Indikator daya tanggap pada kualitas pelayanan keluhan berdasarkan hasil penelitian terkait masalah kesopanan dan keramahan petugas kepada pelanggan sudah bagus, mengacu pada fakta yang terjadi di lapangan dan hasil wawancara yang dilakukan peneliti, serta memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit terhadap pelanggan yang mengadakan keluhannya.

#### **4. Jaminan**

Assurance (Jaminan) yaitu mencakup pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Utara untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Pelanggan berharap adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Harapan dari pelanggan ini dapat berupa kepastian hukum, bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan dari pelanggan. Jaminan adalah upaya perlindungan yang disajikan bagi masyarakat untuk menghindari hal-hal yang tidak diinginkan, petugas hendaknya tahu bagaimana standar operasional prosedur dan hendaknya adanya pelatihan-pelatihan yang mampu mengasah kemampuannya dalam bidang kelistrikan.

Berdasarkan dari wawancara yang telah disampaikan oleh pegawai dan petugas serta pelanggan dapat disimpulkan bahwa pada indikator jaminan sudah baik karena telah ditetapkan jaminan kemudahan prosedur terhadap pengguna layanan, sehingga pengguna layanan yang datang akan merasa keperluannya dapat berjalan dengan lancar serta penetapan biaya pada PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar kepada pelanggan telah diatur oleh Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral mengenai tarif dalam layanan listrik.

#### **5. Empati**

Empathy (empati) yaitu memberikan perhatian secara individual terhadap pelanggan seperti kemudahan berkomunikasi dengan petugas dan usaha PLN tersebut untuk memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dengan menggunakan pendekatan dan konsep sikap dapat dilakukan dengan melayani pelanggan dengan sikap menghargai, seorang pelanggan tentunya selalu ingin di hargai dan mendapatkan pelayanan yang cepat dan tepat oleh petugas PLN.

Empati (Empathy) Kualitas pelayanan keluhan dari indikator berdasarkan dari hasil penelitian masalah indikator empati sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan mudahnya pelanggan berkomunikasi dengan petugas serta dalam memberikan informasi kepada pelanggan sudah bagus.

#### **KESIMPULAN**

Pelayanan Humas dalam mengatasi keluhan pelanggan (Studi kasus listrik prabayar) di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Utara. Terdapat beberapa faktor penunjang keberhasilan pelayanan tersebut, dari beberapa faktor tersebut masih ada fakto-faktor yang menghambat, antara lain:

1. Kualitas pelayanan keluhan dari indikator *Tangibles* (bukti fisik) berdasarkan hasil penelitian dalam indikator ini sudah baik dalam pelaksanaannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya sarana dan prasarana yang memadai seperti ruang tunggu yang nyaman yang dilengkapi dengan AC, terdapat juga TV, agar pelanggan tidak bosan menunggu, toilet yang tersedia dan kebersihannya terjaga, kursi yang disediakan cukup banyak dan nyaman untuk pelanggan ketika mengantri, adanya Koran atau majalah yang terkini dan juga tersedia tersedianya sarana transportasi yang memadai. Tetapi ada beberapa kekurangan yakni masalah penampilan petugas yang jarang menggunakan atribut dari PLN ketika mengunjungi rumah pelanggan.
2. Kualitas pelayanan keluhan dari indikator *Reliability* (kehandalan) berdasarkan hasil penelitian pada penerapannya dalam melayani pelanggan yang masih kurang. Hal ini dibuktikan dengan belum jelasnya waktu penanganan keluhan pelanggan seperti apa yang dijanjikan oleh petugas tidak cepat menangani keluhan dari pelanggan.
3. Kualitas pelayanan keluhan dari indikator *Responsiveness* (daya tanggap) berdasarkan hasil penelitian terkait masalah kesopanan dan keramahan petugas kepada pelanggan sudah bagus, serta memberikan pelayanan yang tidak berbelit-belit.
4. Kualitas pelayanan keluhan dari indikator *Assurance* (jaminan) berdasarkan dari hasil penelitian sudah baik sesuai dengan prosedural yang berlaku serta mencakup pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas PT PLN Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Utara untuk menumbuhkan rasa percaya kepada pelanggan. Pelanggan berharap adanya jaminan atas pelayanan yang diberikan oleh petugas.
5. Kualitas pelayanan keluhan dari indikator *emphaty* (empati) berdasarkan dari hasil penelitian masalah indikator empati sudah berjalan dengan baik. Dibuktikan dengan mudahnya pelanggan berkomunikasi dengan petugas serta dalam memberikan informasi kepada pelanggan sudah bagus.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, peneliti memberikan saran agar pelayanan humas PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Makassar Utara Dalam Mengatasi Keluhan Pelanggan lebih baik lagi dari sebelumnya, seperti penampilan petugas yang harus tetap menggunakan atribut dari PLN, pemberian pelayanan 45,3 maksimal 45 menit merespon keluhan dan minimal 3 jam waktu penyelesaian gangguan yang sesuai dengan prosedur perusahaan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

Boediono, B. (2003). "Pelayanan Prima Perpajakan". Jakarta: Rineka Cipta

Rahmat Kriyanto. (2008). "Public Relation Writing: Teknik Produksi Media Public Relation dan Publisitas Korporat". Jakarta: Kencana.

*Jurnal Aktor*

*Vol. 3 No.3, June 2024*

*p-ISSN: 2808-4365, e-ISSN: 2808-5167*

Sugiyono. (2008). “Metodologi Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D”. Bandung: Alfabeta.

Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan pada Pasal 29 ayat 1

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik