

**ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN TEKNIS
DALAM MENANGANI KETIDAKPUASAN
PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP MANADO
UTARA**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Pada Program Studi Manajemen Bisnis*

Oleh

**ALISSA USMAN
NIM. 21053098**



**POLITEKNIK NEGERI MANADO
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
PROGRAM STUDI MANAJEMEN BISNIS
2025**

Alissa Usman, 2025 “**Analisis Penerapan Pelayanan Teknis Dalam Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara**”. Di bawah bimbingan Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si dan Jemmry Reey Winokan, SE.,M.Si

ABSTRAK

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih adanya keluhan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, khususnya terkait keterlambatan penanganan, kurangnya komunikasi, serta keterbatasan teknisi dan sarana pendukung dalam pelayanan teknis. Permasalahan utama yang diteliti meliputi kendala teknisi di lapangan, bentuk penerapan pelayanan teknis dalam menangani gangguan, serta sejauh mana penerapan tersebut memengaruhi kepuasan dan ketidakpuasan pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk mengidentifikasi hambatan yang dihadapi teknisi, mendeskripsikan penerapan pelayanan teknis dalam merespons keluhan, dan menjelaskan dampaknya terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi, melibatkan dua teknisi dan tiga pelanggan sebagai informan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur respons awal sudah sesuai standar operasional, setiap laporan melalui PLN Mobile maupun call center 123 segera diteruskan ke teknisi terdekat. Namun, waktu tanggap bervariasi antara 30 menit hingga lebih dari 1 jam, dipengaruhi cuaca, kondisi medan, dan keterbatasan personel. Pelanggan menilai teknisi cukup profesional dan komunikatif, meski ketidakpuasan muncul saat perbaikan berlangsung lama atau gangguan bersifat massal. Kesimpulannya, penerapan pelayanan teknis berjalan cukup baik tetapi perlu peningkatan pada aspek kecepatan, ketersediaan sumber daya, serta transparansi komunikasi.

Kata Kunci : *Pelayanan Teknis, Ketidakpuasan Pelanggan, PT PLN (Persero), ULP Manado Utara*

Alissa Usman, 2025. "Analysis of the Implementation of Technical Services in Handling Customer Dissatisfaction at PT PLN (Persero) ULP North Manado." Under the supervision of Meiske Wisye Manopo, SE., M.Si and Jemmry Reey Winokan, SE., M.Si.

ABSTRACT

This study is motivated by recurring customer complaints at PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, particularly regarding delays in handling, lack of communication, and limited technical staff and supporting facilities in delivering technical services. The main problems examined include the obstacles faced by technicians in the field, the implementation of technical services in handling disturbances, and the extent to which these practices affect customer satisfaction and dissatisfaction. The objectives of this research are to identify the challenges encountered by technicians, describe how technical services are applied in responding to customer complaints, and explain their impact on satisfaction levels. This research employed a qualitative approach using in-depth interviews, observation, and documentation, involving two technicians and three customers as informants. The findings show that the initial response procedures have followed standard operating procedures, where every report submitted via PLN Mobile or the 123 call center is promptly forwarded to the nearest technician. However, response times varied between 30 minutes and over 1 hour, influenced by weather conditions, difficult terrain, and limited personnel. Customers generally considered the technicians professional, friendly, and communicative, though dissatisfaction arose when repair times were prolonged or during large-scale outages. In conclusion, the implementation of technical services has been relatively effective, yet improvements are still required in terms of response speed, resource availability, and transparent communication.

Keywords: *Technical Service, Customer Dissatisfaction, PT PLN (Persero), ULP Manado Utara*

MOTTO

“Doa dan usaha adalah pasangan yang tak terpisahkan dalam meraih keberhasilan”

*“bila esok nanti kau sudah lebih baik, jangan lupakan masa-masa sulitmu.
Ceritakan kembali pada dunia, caramu merubah peluh jadi senyuman”*
(Andmesh Kamaleng)

***Mengucap Syukur Alhamdulillah Atas Karya Ini:
Allah SWT Yang Telah Memberikan Kemudahan Dan Kelancaran Kepada
Hambanya***

*Papa dan Mama serta Kakak tercinta, segala motivasi dan Doa untuk
keberhasilan saya*

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Skripsi Oleh Alissa Usman

Telah diperiksa dan disetujui untuk diuji

Manado, September 2025

Disetujui,

Dosen Pembimbing 1,



Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si
NIP. 196312131994032001

Dosen Pembimbing 2,



Jemmy Reeve Winokan, SE.,M.Si
NIP. 197001092002121001

Mengetahui :

Ketua Panitia



Juliet P. T. Makinggung, SE.,M.Si
NIP.197307222002122001

**LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN
ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN TEKNIS DALAM MENANGANI
KETIDAKPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP
MANADO UTARA**

Oleh
Alissa Usman
NIM. 21053098

Telah Dipertimbangkan Di Depan Dewan Penguji Dan Dinyatakan Sebagai
Salah Satu Persyaratan Melaksanakan Penelitian Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Terapan Manajemen (S.Tr.M)
Manado September 2025

Ketua/Penguji 1



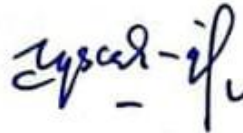
Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si
NIP. 196312131994032001

Penguji 2



Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si
NIP. 197209152002122001

Penguji 3



Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si
NIP. 196906131994032001

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis



Diana Roweina S. Maramis, SE, M.Si
NIP. 197209152002122001

**SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN SKRIPSI**

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Alissa Usman
NIM : 21053098
Jurusan : Administrasi Bisnis
Program Studi : DIV Manajemen Bisnis
Judul Skripsi : Analisis Penerapan Pelayanan Teknis Dalam Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara

Dengan ini menyatakan bahwa tulisan karya ilmiah berupa Skripsi ini adalah asli karya penulis, tidak ada karya/ data orang lain yang telah dipublikasikan, dan bukan karya orang lain dalam rangka mendapatkan gelar akademik di perguruan tinggi, selain yang diacu dalam kutipan dan/ atau dalam daftar pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat, jika dikemudian hari terbukti karya ini merupakan karya orang lain baik yang di publikasikan maupun dalam rangka memperoleh gelar akademik di perguruan tinggi, saya bersedia ditindak sesuai peraturan perundang- undangan yang berlaku, dan siap untuk dicabut gelar akademik saya.

Manado, September 2025

Yang membuat pernyataan,



Alissa Usman
NIM. 21053098

BIODATA MAHASISWA

Nama Lengkap : Alissa Usman
Nim : 21053098
Tempat Tanggal Lahir : Manado, 09 Juli 2003
Alamat : Lingkungan VIII Buha Mapanget
Nama Ayah : Djainuddin Usman
Nama Ibu : Vonny Sondakh
Alamat Orang Tua : Lingkungan VIII Buha Mapanget
Daerah Asal : Lingkungan VIII Buha Mapanget
Judul Tugas Akhir : Analisis Penerapan Pelayanan Teknis Dalam
Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Di PT PLN
PT PLN (Persero) Manado Utara
Dosen Pembimbing : 1. Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si
2. Jemmry Reey Winokan, SE.,M.Si
Dosen Penguji : 1. Diana Roweina S. Maramis,SE,M.Si
2. Cysca Adeleida Juliana Langi,SE,M.Si

Waktu Pelaksanaan Ujian : 16 September 2025



Manado, September 2025
Yang membuat pernyataan

Alissa Usman
NIM.21053098

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada ALLAH SWT. Karena berkat rahmat dan hikmah-Nya sehingga penyusunan Skripsi Penelitian ini dapat selesai tepat waktu dan sesuai dengan yang diharapkan. Skripsi ini dibuat sebagai salah satu syarat untuk menuntaskan studi Sarjana Terapan Manajemen Jurusan Administrasi Bisnis di Politeknik Negeri Manado. Selain itu, Skripsi ini juga bertujuan untuk menguraikan secara menyeluruh penelitian yang akan penulis lakukan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara .

Fokus utama penelitian dalam skripsi ini adalah pembahasan mengenai **ANALISIS PENERAPAN PELAYANAN TEKNIS DALAM MENANGANI KETIDAKPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP MANADO UTARA**. Penulis menyadari bahwa penyelesaian penelitian hingga tahap Skripsi ini tidak lepas dari bantuan banyak pihak. Oleh karena itu, Penulis ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah bersedia memberikan bantuan kepada Penulis dalam penyelesaian Skripsi ini :

1. Dra. Maryke Alelo, MBA Selaku Direktur Politeknik Negeri Manado
2. Dr. Diane Tangian, SH.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Akademik
3. Selvie R. Kalele, SE.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Keuangan Dan Umum
4. Rudolf Esthepanus Golioth Maith, ST.,M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Kemahasiswaan Dan Alumni

5. Juliet P.T Makinggung, SE., M.Si Selaku Wakil Direktur Bidang Perencanaan Dan Kerja Sama Serta Ketua Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Tahun 2025.
6. Diana Roweina S. Maramis, SE.,M.Si Selaku Ketua Jurusan Administrasi Bisnis Sekaligus Penguji Dua Skripsi
7. Arifmanuel Kolondam, SE.,MM Selaku Sekretaris Jurusan Administrasi Bisnis
8. Precylia Ribka Rambing, SE.,MM selaku Koordinator Program Studi Manajemen Bisnis.
9. Vekky Supit, SE.,M.Si Selaku Sekretaris Panitia Tugas Akhir dan Skripsi Tahun 2025
10. Meiske Wisye Manopo, SE.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing Satu Sekaligus Dosen Penguji Satu Skripsi
11. Jemrry Recy Winokan, SE.,M.Si Selaku Dosen Pembimbing Dua Skripsi
12. Cysca Adeleida Juliana Langi, SE, M.Si Selaku Penguji Tiga Skripsi.
13. Terima kasih tak terhingga penulis sampaikan kepada Papa Djainuddin Usman dan Mama tercinta Vonny Sondakh atas cinta, doa, dan pengorbanan tanpa lelah yang menjadi alasan penulis terus berjuang. Setiap doa dan kasih sayang kalian adalah kekuatan terbesar yang menerangi langkah ini. Untuk kakak tercinta, Rahmad Usman, Salvia Usman, Rahmawati Ali terima kasih atas perhatian, dukungan, dan semangat yang selalu hadir di saat penulis lelah. Tanpa doa dan dukungan keluarga, penyelesaian skripsi ini tidak akan pernah terwujud.
14. Penulis sampaikan kepada sahabat – sahabat yang tak bisa disebut satu per satu, atas doa, tawa, dan kebersamaan yang menjadi warna indah dalam perjalanan studi.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih memiliki kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang. Akhir kata, penulis berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat serta menjadi dasar pelaksanaan penelitian yang bermanfaat bagi pihak terkait. Terimah Kasih

Manado, September 2025

Alissa Usman

NIM. 21053098

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
ABSTRAK	ii
ABSTRACT	iii
MOTTO	iv
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING	v
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	vi
PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN	vii
BIOGRAFI.....	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xii
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR	xvi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	4
1.3 Pembatasan Masalah	4
1.4 Fokus Dan Sub Fokus Penelitian	5
1.4.1 Fokus Penelitian	5
1.4.2 Sub Fokus Penelitan	5
1.5 Rumusan Masalah	5
1.6 Tujuan Penelitian	6
1.6.1 Tujuan Umum	6
1.6.2 Tujuan Khusus	6
1.6.3 Manfaat Penelitian	6
BAB II KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS.....	8
2.1 Konse[Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia	8
2.2 Konsep Penerapan Pelayanan Teknis	8

2.2.1 Faktor Penyebab Penerapan Pelayanan Teknis.....	11
2.2.2 Dampak Penerapan Pelayanan Teknis	12
2.2.3 Upaya Penanggulangan Penerapan Pelayanan Teknis.....	13
2.2.4 Indikator Penerapan Pelayanan Teknis (Dalam Pendekatan Kualitatif)	15
2.3 Konsep Ketidakpuasan Pelanggan.....	15
2.3.1 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pelanggan.....	16
2.3.2 Dampak Ketidakpuasan Pelanggan	18
2.3.3 Upaya Penanggulangan Ketidakpuasan Pelanggan.....	19
2.4 Hubungan Antar Konsep	19
2.5 Paradigma Penelitian	21
2.6 Hasil Penelitian Terdahulu	22
2.7 Kerangka Berpikir	27
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	29
3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian.....	29
3.2 Latar Penelitian.....	29
3.3 Metode dan Jenis Penelitian	30
3.4 Subjek Penelitian	32
3.5 Data dan Sumber Data	33
3.5.1 Data Primer.....	33
3.5.2 Data Sekunder	33
3.6 Prosedur Pengumpulan Data	34
3.6.1 Wawancara Mendalam	34
3.6.2 Observasi Lapangan	37
3.6.3 Dokumen	37
3.7 Prosedur Analisa Data	38
3.7.1 Reduksi Data (Data Reduction).....	39
3.7.2 Penyajian Data (Data Display)	39
3.7.3 Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi	4
3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data.....	40
3.8.1 Kredibilitas	41

3.8.2 Transferabilitas	41
3.8.3 Dependabilitas	41
3.8.4 Konfirmabilitas	42
BAB IV GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN	43
4.1 Sejarah PT.PLN (Persero)	44
4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan	45
4.3 Visi dan misi Perusahaan.....	46
4.3.1 Visi	46
4.3.2 Misi.....	46
4.3.3 Moto	46
4.4 Arti Daro Logo PLN (Persero)	46
4.5 Sumber Daya Perusahaan	47
4.5.1 Sumber Daya Manusia (SDM)	47
4.5.2 Sumber Daya Fisik	48
4.6 Organisasi Perusahaan	49
BAB V HASIL TEMUAN PENELITIAN	53
5.1 Hasil Temuan Penelitian.....	53
5.2 Pembahasan Temuan Peneltian	54
5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Analisis Penerapan Pelayanan Teknis dalam Menagani Ketidakpuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara (Pelayanan Teknis)	54
5.2.2 Temuan Penelitian Mengenai Analisis Penerapan Pelayanan Teknis dalam Menagani Ketidakpuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara (Pelanggan).....	59
5.3 Implementasi	64
BAB VI PENUTUP	67
6.1 Kesimpulan.....	67
6.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA.....	70
LAMPIRAN	72

DAFTAR TABEL

TABEL	TEKS	HALAMAN
1.	Penelitian Terdahulu	22
2.	Kriteria Informan	32
3.	Sumber Daya Manusia (SDM) Di ULP Manado Utara.....	48
4.	Sumber Daya Fisik (Fasilitas)	49
5.	Jawaban Informan Pertayaan A (Pelayan Teknis).....	54
6.	Jawaban Informan Pertayaan B (Pelayan Teknis)	55
7.	Jawaban Informan Pertayaan C (Pelayan Teknis)	56
8.	Jawaban Informan Pertayaan D (Pelayan Teknis).....	56
9.	Jawaban Informan Pertayaan E (Pelayan Teknis)	57
10.	Jawaban Informan Pertayaan F (Pelayan Teknis)	58
11.	Jawaban Informan Pertayaan A (Pelanggan).....	59
12.	Jawaban Informan Pertayaan B (Pelanggan)	60
13.	Jawaban Informan Pertayaan C (Pelanggan)	61
14.	Jawaban Informan Pertayaan D (Pelanggan).....	62
15.	Jawaban Informan Pertayaan E (Pelanggan)	63
16.	Jawaban Informan Pertayaan F (Pelanggan)	64

DAFTAR GAMBAR

GAMBAR	TEKS	HALAMAN
Gambar 1	Paradigma Penelitian	21
Gambar 2	Kerangka Berfikir	29
Gambar 3	Teknik Pengumpulan Data.....	34
Gambar 4	Proses wawancara Karyawan Pelayanan Teknis Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara	35
Gambar 5	Proses wawancara Pada Pelanggan Manado Utara.....	36
Gambar 6	Komponen Analisa Data	39
Gambar 7	PT PLN (Pesero) Unit Layanan Pelanggan Manado Utara	44
Gambar 8	Logo PLN (Persero)	46
Gambar 9	Struktur Organisasi	50

DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN	TEKS	HALAMAN
Lampiran 1	Lampiran Pertanyaan	72
Lampiran 2	Lampiran Tabel Matrix	73
Lampiran 3	Dokumentasi	75

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik yang diberikan oleh perusahaan penyedia energi, seperti PT PLN (Persero), menempatkan pelayanan teknis sebagai aspek penting karena berhubungan langsung dengan masyarakat. Saat terjadi gangguan listrik, pelanggan tidak hanya mengharapkan perbaikan yang cepat, tetapi juga sikap teknisi yang profesional, informatif, dan transparan. Sayangnya, di berbagai daerah, termasuk Manado, masih sering muncul keluhan mengenai lambatnya penanganan, kurangnya informasi, hingga tidak adanya tindak lanjut yang jelas dari laporan yang disampaikan pelanggan.

Pelanggan juga menyoroti sulitnya menghubungi call center PLN ketika terjadi pemadaman mendadak. Tidak jarang pula pemadaman untuk perbaikan jaringan dilakukan tanpa pemberitahuan sebelumnya. Di sisi lain, ada teknisi yang datang tanpa membawa perlengkapan lengkap sehingga proses perbaikan menjadi lebih lama, bahkan ada pula yang hanya melakukan pemeriksaan awal tanpa menyelesaikan masalah, sehingga gangguan berulang kembali. Kondisi serupa juga ditemukan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, di mana sebagian pelanggan merasa kecewa akibat keterlambatan, informasi yang tidak jelas, dan penanganan yang tidak tuntas.

Situasi ini menimbulkan rasa tidak puas yang, apabila dibiarkan, dapat merusak citra perusahaan dan mengurangi kepercayaan publik. Padahal, pelanggan berharap pelayanan teknis yang diberikan cepat, tepat, serta memberikan kepastian.

Pelayanan teknis seharusnya tidak hanya berfokus pada perbaikan gangguan, melainkan juga pada profesionalisme teknisi, keterampilan berkomunikasi, serta kemampuan memberi solusi yang benar-benar dirasakan manfaatnya oleh pelanggan.

Capah dan Herdi (2021:142) menegaskan bahwa pemanfaatan teknologi seperti *Location Based Service (LBS)* sangat membantu teknisi menemukan lokasi gangguan dengan cepat dan akurat. Hal ini dapat mempersingkat waktu respons dan meningkatkan efektivitas kerja lapangan. Sementara itu, Apriliana dan Sukaris (2022:46) menyebutkan bahwa kualitas layanan publik dinilai dari lima dimensi utama, yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.

Dalam konteks pelayanan teknis, keandalan ditunjukkan melalui kemampuan teknisi menyelesaikan masalah dengan tepat, daya tanggap terlihat dari kecepatan respon terhadap laporan, jaminan berupa kepastian hasil perbaikan, empati dari sikap dan komunikasi teknisi, serta bukti fisik melalui kelengkapan peralatan dan atribut profesional. Apabila salah satu aspek tersebut diabaikan, maka pelanggan berpotensi merasa tidak puas.

Faktor internal yang turut memengaruhi penerapan pelayanan teknis di PLN ULP Manado Utara antara lain keterbatasan jumlah tenaga teknis, sarana dan prasarana yang kurang, serta pelatihan dan koordinasi yang belum optimal. Sedangkan faktor eksternal mencakup wilayah kerja yang luas, kondisi geografis yang sulit dijangkau, cuaca ekstrem, kepadatan penduduk, hingga meningkatnya harapan pelanggan terhadap mutu layanan.

Ketidakpuasan pelanggan merupakan sinyal bahwa pelayanan belum sesuai harapan. Jika kondisi ini terus berlangsung, dampaknya dapat berupa meningkatnya keluhan, penyebaran opini negatif, menurunnya loyalitas, bahkan turunnya citra perusahaan. Oleh sebab itu, penting bagi PLN untuk memahami faktor-faktor yang menyebabkan ketidakpuasan, khususnya dari aspek pelayanan teknis yang menjadi titik interaksi utama dengan pelanggan.

Dalam kerangka pelayanan publik yang inklusif, perusahaan seperti PLN dituntut untuk mampu beradaptasi dengan kebutuhan masyarakat, baik dari sisi kecepatan, kualitas teknis, maupun komunikasi interpersonal. Hal ini sejalan dengan prinsip pelayanan prima yang menekankan bahwa kepuasan tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari proses yang dijalani pelanggan.

Penelitian ini penting dilakukan guna memahami secara mendalam bagaimana penerapan pelayanan teknis oleh PT PLN (Persero) ULP Manado Utara dalam merespons ketidakpuasan pelanggan. Melalui pendekatan kualitatif, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran nyata mengenai efektivitas pelayanan teknis, kendala yang dihadapi di lapangan, serta strategi yang dapat dikembangkan untuk meningkatkan kualitas layanan publik secara berkelanjutan.

Berdasarkan latar belakang tersebut, penulis terdorong untuk meneliti dengan judul: “Analisis Penerapan Pelayanan Teknis dalam Menangani Ketidakpuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.”

1.2 Identifikasi Masalah

Dari uraian pada latar belakang, dapat disimpulkan beberapa persoalan utama terkait pelayanan teknis di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, yaitu:

1. Penanganan gangguan listrik masih sering terlambat dan perbaikannya tidak selalu menyelesaikan masalah secara menyeluruh.
2. Interaksi teknisi dengan pelanggan belum berjalan efektif, baik dalam penyampaian informasi maupun tindak lanjut layanan.
3. Pelanggan kesulitan menghubungi layanan pengaduan dan jarang menerima pemberitahuan resmi terkait pemadaman listrik.
4. Keterbatasan tenaga teknis serta fasilitas kerja menjadi kendala dalam mempercepat pelayanan.
5. Teknologi pendukung seperti *Location Based Service (LBS)* belum dimanfaatkan secara maksimal untuk menunjang kinerja teknisi di lapangan.

1.3 Pembatasan Masalah

Penelitian ini hanya difokuskan pada pelayanan teknis yang dilakukan oleh petugas PLN ULP Manado Utara dalam menangani gangguan kelistrikan. Aspek non-teknis seperti administrasi, pembayaran tagihan, dan layanan call center tidak dibahas. Dengan batasan ini, kajian lebih terarah pada pengalaman pelanggan serta respons teknisi di lapangan, sehingga hasil penelitian dapat memberikan gambaran mendalam mengenai kualitas pelayanan teknis dan faktor yang memengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan.

1.4 Fokus Dan Subfokus Penelitian

1.3.1 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah menganalisis penerapan pelayanan teknis di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara dalam upaya merespons ketidakpuasan pelanggan. Kajian ini menekankan bagaimana teknisi melaksanakan tugasnya di lapangan serta dampaknya terhadap kepuasan pelanggan.

1.3.2 Sub Fokus Penelitian

1. Respons teknisi terhadap laporan gangguan – mencakup kecepatan, ketepatan, serta cara teknisi berkomunikasi dengan pelanggan.
2. Kemampuan teknisi menyelesaikan masalah teknis – berkaitan dengan keterampilan dan prosedur kerja dalam menangani gangguan.
3. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan teknis – menggali pengalaman pelanggan dalam menilai kepuasan atau ketidakpuasan atas layanan yang diterima.

1.4 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang, identifikasi, dan pembatasan masalah yang telah diuraikan, maka pertanyaan penelitian yang ingin dijawab melalui kajian ini adalah:

1. Kendala apa saja yang dihadapi teknisi dalam pelaksanaan pelayanan teknis di lapangan?
2. Bagaimana bentuk penerapan pelayanan teknis yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Manado Utara dalam menangani gangguan kelistrikan pelanggan?

3. Sejauh mana penerapan pelayanan teknis tersebut berpengaruh terhadap tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan?

1.5 Tujuan Dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Tujuan Umum

Penelitian ini secara umum bertujuan untuk menganalisis penerapan pelayanan teknis yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Manado Utara dalam menangani gangguan kelistrikan yang berhubungan dengan tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan..

1.6.2 Tujuan Khusus

1. Mengidentifikasi hambatan yang dihadapi teknisi dalam melaksanakan pelayanan teknis di lapangan.
2. Mendeskripsikan bagaimana pelayanan teknis diterapkan dalam merespons keluhan dan gangguan pelanggan.
3. Menjelaskan dampak penerapan pelayanan teknis terhadap kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan, dengan merujuk pada pendapat Vandro & Apriliana (2022) bahwa kecepatan serta ketepatan respons teknisi menjadi faktor penentu dalam membentuk tingkat kepuasan pelanggan.

1.6.3 Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis – penelitian ini menjadi sarana memperluas wawasan, menambah pengalaman, serta mengasah kemampuan akademik dalam bidang pelayanan publik.

2. Bagi PT PLN (Persero) ULP Manado Utara – hasil penelitian dapat menjadi masukan berharga untuk mengevaluasi sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan teknis agar lebih responsif dan sesuai dengan harapan pelanggan.
3. Bagi Akademisi/Peneliti Lain – penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi maupun bahan perbandingan dalam kajian sejenis, khususnya yang berkaitan dengan pelayanan teknis dan kepuasan pelanggan pada layanan public

BAB II

KERANGKA PEMIKIRAN TEORITIS

2.1 Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia

2.1.1 Manajemen Sumber Daya Manusia

Manajemen sumber daya manusia adalah manajemen yang memfokuskan diri memaksimalkan kemampuan karyawan atau anggotanya melalui berbagai langkah strategis dalam rangka meningkatkan kinerja karyawan menuju pengoptimalan tujuan organisasi.

Menurut (J. Mandulangi & I. R. C. Tiwatu, 2024) Manajemen Sumber Daya Manusia menekankan bahwa karyawan adalah aset penting, dalam organisasi, sehingga pengelolaan SDM yang baik akan memengaruhi motivasi, sikap, dan kinerja.

Menurut Hasibuan (2017, 10) manajemen sumber daya manusia adalah ilmu dan seni yang mengatur hubungan dan peranan tenaga kerja agar aktif dan efisien membantu terwujudnya tujuan perusahaan, karyawan dan masyarakat.

Menurut (Hamali, 2016:2) manajemen sumber daya manusia merupakan sebuah pendekatan yang strategis terhadap keterampilan, motivasi, pengembangan dan manajemen pengorganisasian tenaga kerja.

Dari beberapa pendapat yang dikemukakan, dapat disitesikan bahwa manajemen sumber daya manusia merupakan perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pelaksanaan dan motivasi terhadap pengadaan, pengembangan, pemberian balas jasa, pengintegrasian, pemeliharaan dan pemisahan tenaga kerja dalam rangka mencapai tujuan organisasi tersebut.

2.2 Konsep Penerapan Pelayanan Teknis

Penerapan pelayanan teknis merupakan proses implementasi langsung dari kebijakan, sistem, dan prosedur kerja teknis yang dilakukan oleh instansi atau perusahaan dalam merespons kebutuhan pelanggan, khususnya yang berkaitan dengan gangguan, keluhan, atau permasalahan teknis di lapangan. Dalam perusahaan penyedia jasa publik seperti PT PLN (Persero), pelayanan teknis menjadi elemen krusial yang bersentuhan langsung dengan persepsi dan pengalaman pelanggan terhadap kualitas layanan perusahaan.

Pelayanan teknis tidak hanya mencerminkan efisiensi operasional, tetapi juga menjadi indikator utama keberhasilan perusahaan dalam menciptakan kepuasan pelanggan. Oleh karena itu, penerapan pelayanan teknis yang baik membutuhkan koordinasi antarunit, keandalan personel teknis, kecepatan respon, serta pemanfaatan teknologi informasi secara optimal.

Menurut Capah dan Herdi (2021:142), penerapan pelayanan teknis berbasis teknologi mobile yang terintegrasi dengan sistem Location Based Service (LBS) memungkinkan teknisi untuk mengakses informasi lokasi gangguan pelanggan secara cepat dan akurat. Teknologi ini membantu mengurangi waktu pencarian titik gangguan serta mempercepat proses penanganan, sehingga dapat mencegah keterlambatan pelayanan yang sering menjadi pemicu utama keluhan pelanggan. Implementasi LBS juga mendukung efisiensi dalam penggunaan sumber daya perusahaan, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga kerja, karena teknisi dapat langsung diarahkan ke lokasi gangguan melalui sistem peta digital secara real-time.

Penerapan pelayanan teknis juga harus memperhatikan aspek-aspek non-teknis, seperti etika pelayanan, komunikasi interpersonal, dan kemampuan teknis dalam memahami kebutuhan serta harapan pelanggan. Dalam penelitian Apriliana dan Sukaris (2022), dijelaskan bahwa kualitas pelayanan yang baik harus mencakup lima dimensi utama menurut teori SERVQUAL, yaitu:

- a) Reliability (keandalan): konsistensi dalam memberikan pelayanan sesuai janji,
- b) Responsiveness (daya tanggap): kesiapan dalam merespons kebutuhan pelanggan,
- c) Assurance (jaminan): kompetensi dan kepercayaan yang diberikan oleh petugas teknis,
- d) Empathy (empati): perhatian personal dan pemahaman terhadap kondisi pelanggan,
- e) Tangibles (bukti fisik): kondisi sarana, prasarana, dan kelengkapan alat teknis.

Kelima dimensi ini menjadi landasan penting dalam mengevaluasi sejauh mana penerapan pelayanan teknis mampu menjawab kebutuhan pelanggan secara profesional dan memuaskan.

Dari perspektif penelitian kualitatif, penerapan pelayanan teknis dapat dikaji melalui pengalaman subjektif para pelaku teknis maupun penerima layanan (pelanggan). Pendekatan ini menekankan pada pemahaman mendalam mengenai bagaimana suatu layanan dijalankan, apa saja hambatan yang dialami di lapangan, serta bagaimana strategi adaptif yang diterapkan teknis dalam menghadapi tantangan selama memberikan layanan. Melalui pendekatan ini, penelitian tidak hanya mengungkap aspek prosedural, tetapi juga dimensi sosial dan psikologis dari

pelayanan teknis, seperti sikap teknisi, kepuasan emosional pelanggan, serta tingkat kepercayaan terhadap institusi.

2.2.1 Faktor Penyebab Penerapan Pelayanan Teknis

Pelaksanaan pelayanan teknis di perusahaan penyedia jasa publik, khususnya PT PLN (Persero), tidak terjadi begitu saja, melainkan dipengaruhi oleh sejumlah faktor yang mendorong kebutuhan akan layanan yang cepat, tepat, dan memuaskan bagi pelanggan. Adapun faktor-faktor yang melatarbelakanginya yaitu:

1. Tuntutan Pelanggan terhadap Layanan yang Cepat dan Terpercaya
Pelanggan mengharapkan respons yang sigap ketika terjadi gangguan maupun keluhan. Harapan ini menjadi alasan mendasar bagi perusahaan untuk merancang sistem pelayanan teknis yang lebih profesional dan terorganisir.
2. Frekuensi Gangguan dan Keluhan di Lapangan
Meningkatnya jumlah laporan gangguan listrik membuat perusahaan perlu memperkuat pelaksanaan pelayanan teknis agar masalah dapat ditangani dengan cepat dan akurat sehingga tidak menimbulkan ketidakpuasan pelanggan.
3. Kemajuan Teknologi Informasi dan Digitalisasi Layanan
Pemanfaatan teknologi mobile dan sistem Location Based Service (LBS) memudahkan teknisi dalam menemukan lokasi gangguan dengan lebih tepat. Inovasi ini menjadi salah satu faktor penting dalam penerapan pelayanan teknis yang modern.

4. Kebutuhan Efisiensi Operasional

Optimalisasi pemakaian sumber daya, baik waktu, biaya, maupun tenaga kerja, menuntut perusahaan untuk menerapkan pelayanan teknis yang efisien, terukur, dan berbasis teknologi.

5. Kompetensi dan Profesionalisme SDM Teknis

Keberhasilan pelayanan teknis sangat ditentukan oleh kemampuan, keahlian, serta profesionalisme teknisi. Oleh karena itu, peningkatan kapasitas sumber daya manusia menjadi faktor penting yang memengaruhi penerapannya.

6. Citra dan Reputasi Perusahaan

Pelayanan teknis yang cepat, tepat, dan sesuai prosedur mampu membangun kepercayaan serta citra positif di mata masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat dan tidak konsisten dapat merusak reputasi perusahaan.

7. Ketentuan Regulasi dan Standar Pelayanan Publik

Sebagai badan usaha penyedia layanan publik, PLN harus mematuhi standar pelayanan minimal yang telah ditetapkan pemerintah. Aturan ini menjadi faktor eksternal yang mendorong perusahaan untuk melaksanakan pelayanan teknis secara konsisten.

2.2.2 Dampak Penerapan Pelayanan Teknis

a. Dampak Positif

1. Meningkatkan kepuasan dan kenyamanan pelanggan.
2. Membentuk kepercayaan serta loyalitas masyarakat terhadap perusahaan.
3. Mengurangi jumlah keluhan dan potensi konflik dengan pelanggan.
4. Meningkatkan efisiensi operasional (waktu, biaya, dan tenaga kerja).
5. Memperkuat citra serta reputasi perusahaan di mata publik.
6. Memotivasi teknisi untuk bekerja lebih profesional dan terorganisir.

b. Dampak Negatif

1. Menimbulkan ketidakpuasan pelanggan akibat lambatnya pelayanan.
2. Meningkatkan jumlah keluhan dan komplain dari masyarakat.
3. Menurunkan kepercayaan publik terhadap perusahaan.
4. Menghambat efisiensi operasional karena penanganan masalah tidak tepat sasaran.
5. Berpotensi merusak citra serta reputasi perusahaan sebagai penyedia layanan publik.

2.2.3 Upaya Penanggulangan Penerapan Pelayanan Teknis

Agar penerapan pelayanan teknis berjalan optimal, perusahaan perlu melakukan sejumlah langkah perbaikan dan pencegahan terhadap kendala yang muncul di lapangan. Upaya tersebut antara lain:

1. Peningkatan Kompetensi SDM Teknis

Melaksanakan pelatihan, pembinaan, dan sertifikasi agar teknisi memiliki keterampilan, profesionalisme, dan kepekaan dalam menghadapi keluhan pelanggan.

2. Pemanfaatan Teknologi Informasi

Mengoptimalkan sistem berbasis digital seperti aplikasi mobile dan Location Based Service (LBS) untuk mempercepat identifikasi serta penanganan gangguan.

3. Perbaikan Koordinasi dan Prosedur Kerja

Meningkatkan sinergi antarunit serta memperjelas alur kerja agar pelayanan teknis lebih terarah, cepat, dan sesuai standar.

4. Penguatan Etika Pelayanan dan Komunikasi

Mendorong teknisi agar menjaga sikap profesional, ramah, dan komunikatif dalam berinteraksi dengan pelanggan.

5. Monitoring dan Evaluasi Berkala

Melakukan pengawasan, penilaian, serta evaluasi secara rutin terhadap kinerja teknisi maupun sistem pelayanan, guna mengetahui kelemahan dan mencari solusi perbaikan.

6. Pemenuhan Sarana dan Prasarana

Menyediakan peralatan teknis yang memadai serta kendaraan operasional yang menunjang percepatan pelayanan di lapangan.

7. Peningkatan Sistem Pengaduan Pelanggan

Memperkuat saluran komunikasi seperti call center, aplikasi, dan layanan online agar pelanggan lebih mudah melaporkan gangguan serta memperoleh informasi tindak lanjut.

Pelayanan teknis juga berperan dalam membentuk citra institusional. Pelayanan yang cepat, tepat, dan profesional akan membangun reputasi positif perusahaan di mata masyarakat. Sebaliknya, pelayanan yang lambat, tidak responsif, atau tidak sesuai prosedur dapat menurunkan kepercayaan publik dan mendorong peningkatan angka keluhan.

2.2.4 Indikator Penerapan Pelayanan Teknis (dalam pendekatan kualitatif):

1. Respons teknisi terhadap laporan gangguan pelanggan
Seberapa cepat dan tanggap teknisi dalam menanggapi laporan gangguan
2. Kemampuan teknisi dalam mengidentifikasi dan menyelesaikan masalah
Ketepatan diagnosis dan efektivitas tindakan teknis yang dilakukan.
3. Persepsi pelanggan terhadap pelayanan teknis PLN terkait rasa puas atau tidak puas terhadap layanan yang diterima.

2.3 Konsep Ketidakpuasan Pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan merupakan kondisi psikologis atau emosional negatif yang muncul sebagai akibat dari ketidaksesuaian antara harapan pelanggan terhadap produk atau layanan dengan kenyataan yang mereka terima. Dalam konteks pelayanan publik, termasuk pada layanan teknis seperti yang dilakukan oleh PT PLN (Persero), ketidakpuasan pelanggan menjadi indikator penting yang mencerminkan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Menurut Tjiptono (2015:3), ketidakpuasan pelanggan adalah hasil dari evaluasi pasca-pembelian di mana kinerja produk atau layanan tidak memenuhi harapan pelanggan. Harapan ini terbentuk dari pengalaman masa lalu, komunikasi dari penyedia layanan, serta informasi dari pihak ketiga. Ketika ekspektasi pelanggan lebih tinggi dibandingkan dengan kenyataan layanan yang diterima, maka timbullah ketidakpuasan. Konsep ini sejalan dengan pendapat Kotler dan Keller (2012:2), yang menyatakan bahwa kepuasan atau ketidakpuasan merupakan hasil dari perbandingan antara harapan dan persepsi kinerja layanan.

Firdaus dan Himawati (2022:3) menambahkan bahwa dalam era digital saat ini, konsumen lebih sensitif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Jika kinerja suatu layanan—baik dalam kecepatan, keramahan, maupun keakuratan—dinilai kurang atau di bawah standar harapan, maka konsumen akan cenderung tidak puas dan menyampaikan ketidakpuasan tersebut, baik secara langsung maupun melalui media sosial.

2.3.1 Faktor Penyebab Ketidakpuasan Pelanggan

Ketidakpuasan pelanggan tidak muncul secara tiba-tiba, melainkan dipicu oleh beberapa faktor utama yang secara konsisten ditemukan dalam berbagai penelitian:

1. Kinerja Produk atau Layanan yang Tidak Sesuai Harapan Pelanggan merasa kecewa jika layanan yang diberikan tidak sesuai dengan informasi awal atau janji perusahaan (Firdaus & Himawati, 2022:3; Tjiptono, 2015:3).

2. Penanganan Keluhan yang Tidak Efektif

Pelayanan yang lambat, kurang empati, atau prosedur penyelesaian keluhan yang berbelit-belit menjadi penyebab utama ketidakpuasan. Herdini dan Widiyarta (2020:5–7) menekankan pentingnya responsivitas pegawai dalam menangani keluhan secara profesional dan manusiawi.

3. Persepsi Harga yang Tidak Seimbang dengan Kualitas Layanan

Jika pelanggan merasa harga yang mereka bayar tidak sebanding dengan manfaat atau kualitas layanan yang diterima, maka mereka cenderung kecewa (Firdaus & Himawati, 2022:5).

4. Kualitas Layanan yang Rendah

Kurangnya keramahan, keterlambatan pelayanan, atau tidak adanya kepastian waktu penyelesaian membuat pelanggan merasa diabaikan. Penelitian Ananda, Damayanti, dan Maharja (2023:12) menunjukkan bahwa sikap pelaksana layanan yang kurang baik menjadi salah satu penyebab utama ketidakpuasan dalam layanan publik.

5. Ketidaksesuaian Informasi atau Komunikasi yang Buruk

Salah informasi, kesalahan dalam menjelaskan prosedur, dan tidak adanya media komunikasi yang efektif dapat memperburuk persepsi negatif pelanggan.

2.3.2 Dampak Ketidakpuasan Pelanggan

Ketidakpuasan yang tidak ditangani secara tepat dapat menimbulkan dampak jangka panjang terhadap eksistensi dan reputasi perusahaan. Beberapa dampak tersebut antara lain:

1. Penurunan Loyalitas Pelanggan

Pelanggan yang tidak puas cenderung tidak akan menggunakan layanan kembali dan beralih ke penyedia jasa lain. Susanti dan Edgina (2021:9) menyatakan bahwa pelanggan yang kecewa umumnya sulit untuk dikembalikan ke kondisi loyalitas semula.

2. Penyebaran Word of Mouth Negatif

Pelanggan yang kecewa lebih berpotensi menyampaikan pengalaman buruknya kepada orang lain, baik secara langsung maupun melalui media sosial. Hal ini dapat merusak citra dan menurunkan kepercayaan publik terhadap perusahaan (Firdaus & Himawati, 2022:3).

3. Penurunan Kinerja Perusahaan Secara Umum

Ketidakpuasan yang meluas dapat menurunkan volume pelanggan, menghambat pencapaian target layanan, bahkan menurunkan moral kerja pegawai akibat banyaknya keluhan.

4. Meningkatnya Biaya Penanganan Komplain

Ketika keluhan menumpuk tanpa solusi yang sistematis, perusahaan justru harus mengalokasikan lebih banyak sumber daya untuk menangani masalah yang sebenarnya bisa dicegah.

2.3.3 Upaya Penanggulangan Ketidakpuasan Pelanggan

Untuk mencegah dan mengatasi ketidakpuasan pelanggan, perusahaan perlu:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan secara berkelanjutan, termasuk dari segi kecepatan, keramahan, dan kejelasan informasi.
2. Membangun sistem pengaduan yang responsif, mudah diakses, dan berorientasi pada solusi.
3. Melakukan pelatihan teknis dan sikap layanan kepada petugas di lapangan, agar mereka mampu merespons keluhan dengan profesional.
4. Memastikan komunikasi yang transparan dan terbuka, agar pelanggan mendapatkan informasi yang sesuai dengan kondisi di lapangan.

Ketidakpuasan pelanggan tidak hanya menjadi alat ukur keberhasilan layanan, tetapi juga sebagai bahan refleksi dan masukan strategis bagi perusahaan untuk meningkatkan kinerja secara menyeluruh. Dalam dunia pelayanan teknis, khususnya yang bersifat langsung seperti PLN, pengelolaan ketidakpuasan secara serius akan memberikan kontribusi besar terhadap pencapaian kepercayaan dan loyalitas pelanggan jangka panjang.

2.4 Hubungan Antar Konsep

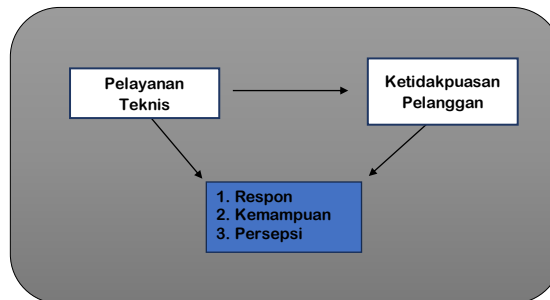
2.4.1 Hubungan Antar Pelayanan Teknis dan Kepuasan Pelanggan

Pelayanan teknis memiliki peran yang sangat penting dalam membentuk kepuasan pelanggan, terutama dalam konteks layanan publik seperti PT PLN (Persero) ULP Manado Utara. Penerapan pelayanan teknis yang baik ditandai dengan respons cepat, ketepatan dalam penanganan gangguan, profesionalisme teknisi, serta pemanfaatan teknologi akan berdampak langsung pada meningkatnya kepuasan pelanggan. Hal ini karena pelanggan merasa kebutuhan mereka terpenuhi sesuai dengan harapan, baik dari segi kecepatan, keandalan, maupun kualitas interaksi dengan petugas.

Pelayanan teknis yang lambat, tidak responsif, atau kurang sesuai prosedur dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan. Kondisi ini terjadi ketika terdapat kesenjangan antara ekspektasi pelanggan dengan layanan yang diberikan, misalnya keterlambatan dalam penanganan gangguan, kurangnya informasi, maupun sikap teknisi yang kurang komunikatif.

Semakin baik kualitas pelayanan teknis yang diterapkan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan pelanggan. Hubungan ini dapat dijelaskan melalui teori SERVQUAL, di mana dimensi keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik menjadi indikator yang memengaruhi persepsi pelanggan terhadap layanan teknis. Ketepatan penerapan pelayanan teknis bukan hanya berfungsi sebagai penyelesaian masalah teknis, tetapi juga sebagai faktor penentu kepuasan emosional dan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

2.5 Paradigma Penelitian



Gambar 1
Paradigma Penelitian

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Paradigma penelitian pada gambar di atas menunjukkan adanya hubungan antara pelayanan teknis dengan tingkat ketidakpuasan pelanggan. Pelayanan teknis menjadi faktor utama yang dapat memengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan dalam menerima layanan. Dalam prosesnya, pelayanan teknis tidak hanya berhubungan langsung dengan ketidakpuasan pelanggan, tetapi juga dipengaruhi oleh beberapa indikator, yaitu respon, kemampuan, dan persepsi.

Kualitas respon petugas, kompetensi atau kemampuan teknis yang dimiliki, serta persepsi pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan, secara keseluruhan turut menentukan bagaimana pelanggan menilai pelayanan tersebut. Apabila indikator-indikator ini tidak terpenuhi dengan baik, maka kemungkinan besar akan menimbulkan ketidakpuasan pada pelanggan. Dengan demikian, paradigma ini memperlihatkan bahwa peningkatan pelayanan teknis yang optimal, responsif, dan sesuai dengan harapan pelanggan dapat meminimalisir potensi ketidakpuasan pelanggan.

2.6 Hasil Penelitian Terdahulu

Tabel 1
Penelitian Terdahulu

Judul Penelitian	Analisis Yang Digunakan	Hasil Penelitian
Capah & Herdi (2021) – Penerapan Aplikasi Location Based Service (LBS) dalam Penanganan Gangguan Jaringan Berbasis Mobile	Analisis penerapan teknologi (Location Based Service/LBS)	Teknologi LBS memudahkan teknisi PLN menemukan lokasi gangguan dengan cepat dan akurat.
Apriliana & Sukaris (2022) – Analisa Kualitas Pelayanan pada CV. Singoyudho Nusantara	Analisis SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles)	Dimensi SERVQUAL (reliability, responsiveness, assurance, empathy, tangibles) memengaruhi kualitas layanan.
Wiguna (2022) – Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Desa Kukuh	Analisis deskriptif kualitatif pelayanan public	Kualitas pelayanan dipengaruhi oleh komunikasi, partisipasi, serta kepuasan masyarakat.
Hermawati (2023) – Manajemen Pengaduan Pelanggan di	Analisis manajemen pengaduan (kualitatif deskriptif)	Penanganan keluhan yang lambat dan kurang empatik menimbulkan ketidakpuasan.

Judul Penelitian	Analisis Yang Digunakan	Hasil Penelitian
Puskesmas Dlingo Bantul		
Huda (2023) – Pengaruh Kualitas Layanan, Ketepatan Waktu, dan Fasilitas terhadap Kepuasan Pelanggan J&T Express	Analisis kuantitatif (regresi/variable kualitas layanan, ketepatan waktu, fasilitas)	Ketepatan waktu dan fasilitas berpengaruh pada kepuasan pelanggan.
Galih (2021) – Analisis Kinerja Pelayanan Publik tentang Penanganan Gangguan Jaringan Listrik di Kota Kediri	Analisis kinerja pelayanan publik	Keterlambatan penanganan gangguan PLN menimbulkan banyak keluhan.
Ananda, Damayanti & Maharja (2023) – Evaluasi Kepuasan Pelayanan Kesehatan Masyarakat	Analisis evaluatif (kualitatif deskriptif)	Ketidakpuasan dipicu oleh perilaku petugas dan kurangnya informasi.

Judul Penelitian	Analisis Yang Digunakan	Hasil Penelitian
Vandro & Apriliana (2022) – Analisis Kualitas Pelayanan Jasa Teknik di Perusahaan Energi	Analisis kualitas pelayanan jasa teknik (responsiveness, speed)	Kecepatan dan respons teknisi sangat memengaruhi kepuasan pelanggan.
Susanti & Edgina (2021) – Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan dalam Layanan Publik	Analisis strategi pelayanan publik	Ketidakpuasan meningkat ketika sistem pengaduan tidak responsif.
Herdini & Widiyarta (2020) – Analisis Ketidakpuasan Pelanggan terhadap Kinerja Pegawai Pelayanan Publik	Analisis ketidakpuasan pelanggan(kualitatif deskriptif)	Pegawai yang tidak tanggap dan kurang ramah menjadi penyebab ketidakpuasan pelanggan.

Judul Penelitian	Analisis Yang Digunakan	Hasil Penelitian
Horman, D., Winokan, J. R., & Makinggung, J. P. T. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado. Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran, 5(1), 1–10.	Kuantitatif, kuesioner, regresi linear sederhana, uji t	kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik kualitas pelayanan, semakin tinggi tingkat kepuasan.

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Penelitian tentang pelayanan teknis dan ketidakpuasan pelanggan telah banyak dilakukan oleh berbagai peneliti sebelumnya, khususnya dalam konteks pelayanan publik dan jasa teknis. Beberapa penelitian yang relevan dijelaskan sebagai berikut:

Penelitian yang dilakukan oleh Capah dan Herdi (2021) membahas tentang penerapan teknologi *Location Based Service (LBS)* dalam penanganan gangguan jaringan berbasis mobile. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan LBS sangat membantu teknisi dalam menemukan lokasi gangguan secara cepat dan akurat, sehingga proses pelayanan kepada pelanggan menjadi lebih efisien.

Penelitian ini memberikan gambaran bagaimana teknologi dapat meningkatkan kualitas pelayanan teknis, khususnya dalam menanggapi keluhan atau gangguan.

Apriliana dan Sukaris (2022) meneliti kualitas pelayanan pada sebuah perusahaan jasa, dengan fokus pada lima dimensi utama pelayanan yaitu keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik (tangibles). Hasil penelitian mereka menunjukkan bahwa semua dimensi tersebut saling berkaitan dalam memengaruhi kepuasan pelanggan. Penelitian ini relevan karena dapat dijadikan dasar dalam menilai kualitas pelayanan teknis PLN dari sudut pandang pelanggan.

Penelitian oleh Wiguna (2022) mengkaji kualitas pelayanan publik di kantor desa, dan menemukan bahwa komunikasi yang baik antara petugas dan masyarakat sangat penting dalam membentuk kepuasan pelayanan. Hal ini sejalan dengan konteks pelayanan teknis PLN yang juga membutuhkan komunikasi efektif antara teknisi dan pelanggan saat menangani gangguan.

Hermawati (2023) melakukan penelitian mengenai manajemen pengaduan pelanggan di fasilitas kesehatan. Hasilnya menunjukkan bahwa kurangnya kecepatan dan empati dalam menangani keluhan dapat memperbesar ketidakpuasan pengguna layanan. Ini juga dapat diterapkan dalam konteks pelayanan PLN, di mana penanganan keluhan teknis yang lambat akan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan.

Penelitian Huda (2023) pada layanan J&T Express menekankan pentingnya ketepatan waktu dan ketersediaan fasilitas dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Hal ini mendukung bahwa ketepatan dan kesiapan teknisi PLN dalam melaksanakan tugas teknis sangat penting dalam mengurangi keluhan masyarakat.

Dalam penelitian Galih (2021) tentang pelayanan gangguan listrik di Kota Kediri, ditemukan bahwa keterlambatan penanganan gangguan oleh petugas PLN menjadi penyebab utama meningkatnya keluhan pelanggan. Penelitian ini sangat relevan karena membahas langsung objek dan konteks yang sama, yaitu pelayanan teknis PLN.

Ananda, Damayanti, dan Maharja (2023) mengevaluasi kepuasan masyarakat terhadap layanan kesehatan, dan menemukan bahwa sikap petugas, termasuk keramahan dan kejelasan informasi, sangat mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Sikap teknisi PLN juga menjadi salah satu aspek yang memengaruhi persepsi pelanggan dalam layanan teknis.

Penelitian Vandro dan Apriliana (2022) mengkaji pelayanan teknis di perusahaan energi dan menyimpulkan bahwa kecepatan dan ketepatan respons teknisi menjadi faktor penting dalam membangun kepercayaan dan kepuasan pelanggan. Penelitian ini sangat relevan karena objeknya mirip dengan layanan PLN sebagai penyedia jasa energi.

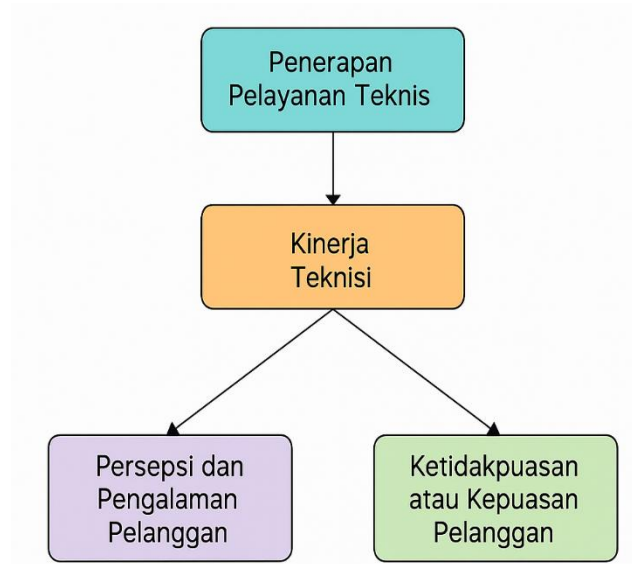
Susanti dan Edgina (2021) menjelaskan bahwa sistem pengaduan yang tidak responsif memperparah ketidakpuasan pelanggan. Artinya, pelayanan teknis harus didukung oleh sistem pengaduan yang baik agar setiap keluhan bisa ditangani dengan cepat dan tepat.

Herdini dan Widiyarta (2020) menunjukkan bahwa kurangnya tanggapan dan sikap empati dari petugas pelayanan publik menyebabkan ketidakpuasan masyarakat. Hal ini menegaskan bahwa pelayanan teknis PLN tidak hanya

membutuhkan keterampilan teknis, tetapi juga sikap profesional dan empatik terhadap pelanggan.

Penelitian Horman, Winokan, dan Makinggung (2023) mengkaji kualitas pelayanan pada PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado dan menyimpulkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan nasabah. Semakin baik pelayanan yang diberikan, semakin tinggi pula tingkat kepuasan nasabah. Penelitian ini relevan karena sama-sama menyoroti hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, sehingga dapat menjadi acuan dalam memperkuat kerangka teori maupun temuan empiris pada penelitian ini.

2.7 Kerangka Berfikir



Gambar 2
Kerangka Berfikir

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis 2025

Diagram kerangka berpikir menggambarkan hubungan antara penerapan pelayanan teknis dengan tingkat kepuasan atau ketidakpuasan pelanggan, melalui proses yang melibatkan kinerja teknisi serta persepsi dan pengalaman pelanggan.

Berikut penjelasan dari tiap elemen dalam kerangka tersebut:

1. Penerapan Pelayanan Teknis

Merupakan langkah atau prosedur kerja yang dilakukan oleh pihak PTPLN (Persero) ULP Manado Utara dalam merespons laporan gangguan, baik dari sisi teknis, administratif, maupun komunikasi langsung di lapangan. Penerapan ini mencakup penggunaan alat kerja, sistem pelaporan, serta alur penanganan masalah teknis pelanggan.

2. Kinerja Teknisi

Penerapan pelayanan teknis sangat bergantung pada kinerja teknisi sebagai pelaksana utama di lapangan. Kinerja ini meliputi kecepatan respons, keakuratan dalam identifikasi masalah, keterampilan teknis, serta sikap dan profesionalisme dalam menghadapi pelanggan. Kinerja teknisi menjadi variabel antara (intervening) yang menentukan persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

3. Persepsi dan Pengalaman Pelanggan

Pelanggan membentuk persepsinya berdasarkan pengalaman langsung yang dirasakan saat menerima pelayanan. Persepsi ini dapat bersifat positif (puas) atau negatif (tidak puas), tergantung dari cara teknisi melayani, menyelesaikan masalah, dan berkomunikasi selama proses penanganan gangguan.

4. Ketidakpuasan atau Kepuasan Pelanggan

Ini merupakan akibat dari rangkaian proses sebelumnya. Jika pelayanan teknis dilakukan dengan baik dan teknisi bekerja secara profesional, maka pelanggan cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika terdapat keterlambatan, ketidaktepatan, atau sikap tidak profesional, maka akan timbul ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan PLN.

Diagram ini membantu menggambarkan bahwa dalam pelayanan publik berbasis teknis, keberhasilan penanganan gangguan tidak hanya bergantung pada sistem dan alat kerja, tetapi juga pada faktor manusia (teknisi) dan pengalaman subjektif pelanggan. Dengan memahami hubungan ini, perusahaan dapat merancang perbaikan layanan yang lebih tepat sasaran.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Tempat Dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara yang beralamat di Jl. Maesa No.58, Paal Dua, Kec. Paal Dua, Kota, Manado Sulawesi Utara. Penelitian ini dilaksanakan dalam rentang waktu 30 Januari 2025 hingga 31 Mei 2025. Rentang waktu ini dapat memungkinkan penulis untuk melakukan penelitian dan mengumpulkan data informasi yang diperlukan oleh penulis.

3.2 Latar Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif karena bertujuan untuk memahami secara mendalam bagaimana proses pelayanan teknis diterapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, khususnya dalam kaitannya dengan respons terhadap ketidakpuasan pelanggan. Pendekatan ini dipilih untuk menggali makna di balik tindakan, pengalaman, dan persepsi subjek penelitian, baik dari sisi teknis maupun pelanggan.

Pendekatan kualitatif digunakan untuk menangkap realitas secara holistik dan kontekstual, bukan sekadar mengukur besaran angka, melainkan mendeskripsikan fenomena sosial secara menyeluruh. Sesuai dengan pandangan Mekarisce dan Augina (2020), pendekatan kualitatif bersifat fleksibel dan memungkinkan peneliti untuk menyesuaikan proses pengumpulan data dengan dinamika lapangan yang terjadi. Penelitian semacam ini lebih mengutamakan makna subjektif daripada

generalisasi data, serta memprioritaskan proses dibandingkan hasil akhir semata (Mekarisce & Augina, 2020: 248).

Dalam konteks penelitian ini, pendekatan kualitatif digunakan untuk mengeksplorasi:

- a) Bagaimana teknisi menjalankan pelayanan teknis dalam merespon laporan pelanggan;
- b) Hambatan-hambatan yang dihadapi selama proses pelayanan di lapangan;
- c) Serta bagaimana pengalaman dan persepsi pelanggan terbentuk atas pelayanan yang mereka terima.

Pendekatan ini dianggap paling relevan untuk mendapatkan pemahaman mendalam mengenai hubungan antara penerapan pelayanan teknis dan tingkat ketidakpuasan pelanggan, melalui pengamatan langsung, wawancara mendalam, dan analisis naratif terhadap data yang diperoleh.

3.3 Metode dan Jenis Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, peneliti sendiri merupakan instrumen utama (human instrument) dalam proses pengumpulan data. Hal ini dilakukan karena pendekatan kualitatif menekankan pada penggalian makna, pemahaman konteks sosial, serta kedekatan antara peneliti dan subjek penelitian. Sebagaimana dijelaskan oleh Mekarisce dan Augina (2020: 248), peneliti kualitatif tidak hanya bertindak sebagai pengumpul data, tetapi juga sebagai penginterpretasi terhadap fenomena yang diteliti secara langsung di lapangan. Sebagai instrumen utama, peneliti dalam studi ini:

- a) Melakukan observasi langsung terhadap proses pelayanan teknis yang dilakukan oleh teknisi di PT PLN ULP Manado Utara;
- b) Melakukan wawancara mendalam dengan informan, baik dari pihak teknisi maupun pelanggan;
- c) Mencatat dan mendokumentasikan data berdasarkan pengalaman yang ditemukan di lapangan.

Untuk membantu pengumpulan data secara sistematis, peneliti juga menggunakan instrumen bantu berupa:

- a) Panduan wawancara terbuka: berisi daftar pertanyaan kunci yang fleksibel, untuk menggali informasi secara mendalam sesuai dengan pengalaman informan.
- b) Catatan lapangan (field notes): digunakan untuk mencatat ekspresi, perilaku, situasi, dan hal-hal nonverbal yang muncul selama proses observasi dan wawancara.
- c) Dokumentasi: seperti foto aktivitas teknisi, serta dokumen pendukung dari pihak PLN (jika tersedia dan diperbolehkan).

Instrumen-instrumen ini bersifat terbuka dan adaptif, sesuai dengan karakteristik penelitian kualitatif yang tidak kaku dan sangat bergantung pada konteks. Validitas data diperoleh bukan dari angka, melainkan dari kedalaman informasi, keakuratan pengamatan, dan kepekaan peneliti dalam menangkap realitas sosial yang terjadi di lapangan.

3.4 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, subjek terdiri dari dua pihak, yaitu:

1. Pegawai atau teknisi PLN: Pihak ini dipilih karena memiliki peran langsung dalam penerapan pelayanan teknis di lapangan. Informasi dari pegawai memberikan gambaran mengenai prosedur kerja, kendala, serta strategi yang diterapkan dalam menangani gangguan maupun keluhan pelanggan.
2. Pelanggan PLN: Pelanggan menjadi subjek penting karena dapat memberikan penilaian langsung terkait pengalaman mereka terhadap kualitas pelayanan teknis. Pandangan pelanggan mencerminkan sejauh mana pelayanan yang diberikan memenuhi kebutuhan, harapan, dan memengaruhi tingkat kepuasan mereka.

Tabel 2
Kriteria Informan

Keterangan	Kriteria	Informan
Pelayanan Teknis	Informan dipilih dari pegawai PLN yang berperan langsung dalam penanganan gangguan di lapangan. Mereka diprioritaskan memiliki pengalaman kerja minimal satu tahun agar dapat memberikan gambaran mengenai prosedur kerja, hambatan teknis, serta kualitas pelayanan yang diterapkan.	2 informan

Keterangan	Kriteria	Informan
Pelanggan	Informan berasal dari pelanggan aktif PLN yang pernah menerima layanan teknis, khususnya saat terjadi gangguan listrik. Mereka dipilih karena dapat memberikan penilaian langsung mengenai pengalaman, kepuasan, maupun ketidakpuasan terhadap pelayanan teknis PLN	3 informan

Sumber : Hasil olahan data penulis 2025

3.5 Data dan Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini terdiri atas data primer dan data sekunder yang digunakan untuk menjawab rumusan masalah dan mencapai tujuan penelitian.

3.5.1 Data Primer

Data primer dalam penelitian ini diperoleh langsung dari informan melalui wawancara mendalam dan observasi lapangan. Informan terdiri dari:

- Pelanggan PLN yang pernah mengalami gangguan teknis dan memberikan laporan.
- Teknisi lapangan atau petugas pelayanan teknis PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.

3.5.2 Data Sekunder

Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen, arsip, dan literatur pendukung yang relevan dengan topik penelitian. Sumber ini meliputi:

- Dokumen kebijakan pelayanan teknis PLN Hasil penelitian sebelumnya yang mendukung kajian ini.

- b) Laporan pengaduan pelanggan (jika dapat diakses)
- c) Artikel ilmiah, jurnal, buku teori pelayanan publik dan kepuasan pelanggan
- d) Hasil penelitian sebelumnya yang mendukung kajian ini.

Data sekunder berfungsi untuk memperkuat dan memberikan konteks terhadap data primer, serta membandingkan temuan lapangan dengan teori atau studi terdahulu. Dalam pendekatan kualitatif, data sekunder juga digunakan untuk membangun kerangka berpikir dan landasan konseptual.

3.6 Prosedur Pengumpulan Data

Dalam penelitian kualitatif ini, pengumpulan data dilakukan secara alamiah dan mendalam, untuk memahami bagaimana pelayanan teknis diterapkan oleh PT PLN (Persero) ULP Manado Utara serta bagaimana respon pelanggan terhadap pelayanan tersebut. Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data meliputi:



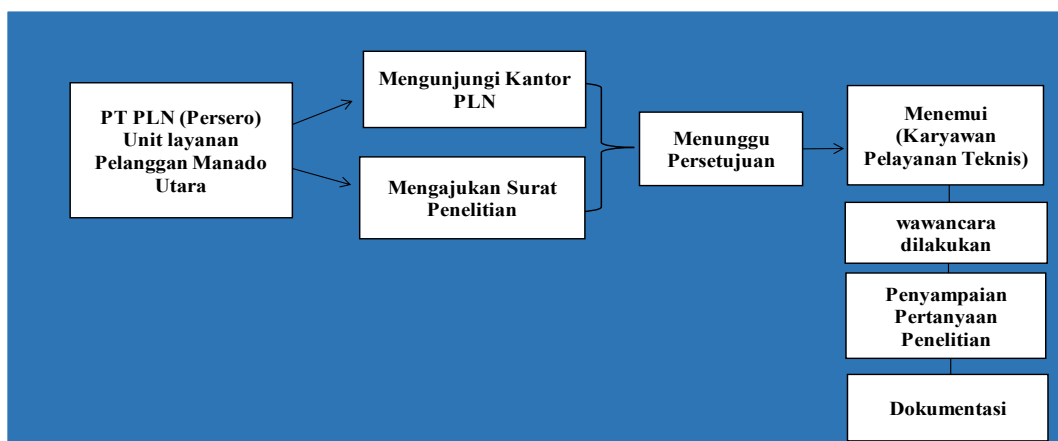
Gambar 3
Teknik Pengumpulan Data
Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

3.6.1 Wawancara Mendalam (In-Depth Interview)

Wawancara dilakukan secara langsung dengan informan kunci, yaitu:

- 1) Pelanggan yang pernah mengalami gangguan teknis dan memberikan laporan kepada PLN;
- 2) Teknisi atau petugas pelayanan lapangan yang bertugas menangani gangguan;

Wawancara bersifat semi-terstruktur, artinya peneliti menggunakan pedoman wawancara, namun tetap fleksibel dalam menyesuaikan pertanyaan sesuai situasi dan respons informan. Teknik ini digunakan untuk menggali informasi tentang pengalaman, persepsi, hambatan, dan solusi terkait pelayanan teknis.



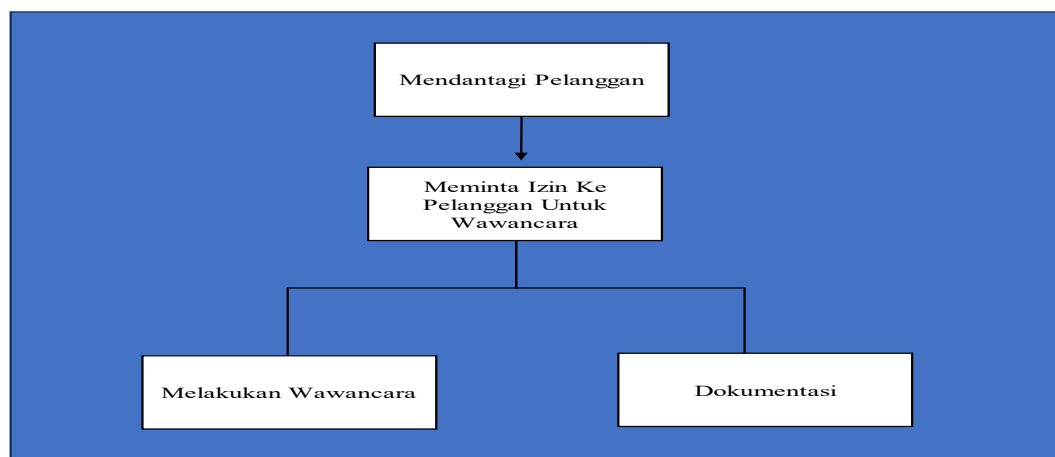
Gambar 4
Proses Wawancara Karyawan Pelayanan Teknis PT PLN (Persero) ULP
Manado Utara

Sumber: Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Dalam pelaksanaan penelitian ini, proses wawancara terhadap karyawan Pelayanan Teknis PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara diawali dengan langkah administratif. Peneliti terlebih dahulu mengunjungi kantor PLN untuk mengajukan surat permohonan penelitian. Setelah surat tersebut

diajukan, peneliti menunggu proses persetujuan dari pihak yang berwenang di instansi tersebut.

Setelah memperoleh persetujuan, peneliti diarahkan untuk bertemu langsung dengan karyawan bagian Pelayanan Teknis. Pada tahap ini, wawancara dilakukan secara langsung guna menggali informasi yang berkaitan dengan fokus penelitian. Proses wawancara mencakup penyampaian sejumlah pertanyaan yang telah disusun sebelumnya sesuai dengan kebutuhan data penelitian. Seluruh proses ini kemudian didokumentasikan sebagai bagian dari data untuk dianalisis lebih lanjut.



Gambar 5
Proses Wawancara Pada Pelanggan Manado Utara
Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Proses wawancara terhadap pelanggan di wilayah Manado Utara dilakukan melalui beberapa tahapan yang terstruktur. Tahap pertama dimulai dengan mendatangi pelanggan secara langsung. Setelah itu, meminta izin kepada pelanggan untuk melaksanakan wawancara, memastikan bahwa pelanggan memahami tujuan dan pentingnya kegiatan tersebut.

Jika pelanggan memberikan persetujuan, tahap selanjutnya adalah pelaksanaan wawancara, di mana pertanyaan diajukan sesuai dengan kebutuhan informasi yang ingin dikumpulkan. Proses ini dilakukan secara terarah agar data yang diperoleh lebih akurat dan relevan. Setelah wawancara selesai, dilakukan dokumentasi sebagai bukti dan arsip dari hasil wawancara, yang nantinya akan digunakan untuk analisis lebih lanjut.

3.6.2 Observasi Lapangan (Field Observation)

Peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap aktivitas teknisi dalam menangani laporan pelanggan, baik di lokasi gangguan maupun di kantor pelayanan. Observasi dilakukan untuk melihat secara faktual bagaimana prosedur pelayanan teknis dijalankan, bagaimana teknisi merespons situasi lapangan, serta bagaimana interaksi teknisi dengan pelanggan berlangsung.

Observasi dilakukan secara non-partisipatif, artinya peneliti tidak terlibat langsung dalam kegiatan teknis, tetapi mengamati secara cermat perilaku, proses kerja, dan dinamika sosial yang terjadi.

3.6.3 Dokumentasi

Dokumen pendukung seperti SOP pelayanan teknis, laporan pengaduan pelanggan (jika diakses), foto aktivitas teknisi, serta dokumen internal lain yang relevan, digunakan sebagai data pelengkap. Dokumentasi membantu peneliti memahami konteks organisasi, memperkuat temuan wawancara, dan menyusun deskripsi yang akurat terhadap proses pelayanan teknis di lapangan.

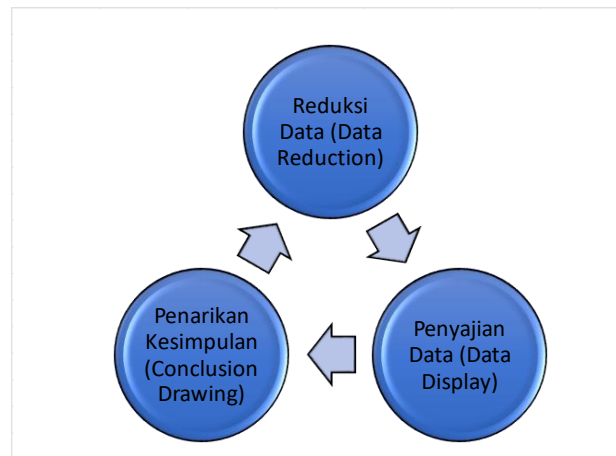
Penggunaan ketiga teknik ini bertujuan untuk menghasilkan data yang komprehensif, mendalam, dan relevan dengan realitas sosial yang sedang dikaji.

Dalam pendekatan kualitatif, keabsahan data diperoleh melalui triangulasi dari berbagai sumber dan teknik.

3.7 Prosedur Analisa Data

Prosedur analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik analisis deskriptif dan tematik. Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan gambaran yang lebih komprehensif mengenai proses, makna, serta dinamika yang terjadi dalam penerapan pelayanan teknis dan bagaimana hal tersebut memengaruhi kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara.

Analisis data tidak dilakukan secara sekaligus, melainkan berlangsung secara bertahap, terus-menerus, dan berkesinambungan mulai dari tahap awal pengumpulan data hingga seluruh data terkumpul dan siap diolah. Dengan cara ini, peneliti dapat melakukan penyaringan, pengorganisasian, serta penafsiran data sejak dini sehingga hasil analisis menjadi lebih terarah. Langkah-langkah dalam proses analisis ini mencakup kegiatan mereduksi data, mengelompokkan informasi ke dalam tema-tema tertentu, menyajikan data dalam bentuk yang mudah dipahami, serta menarik kesimpulan yang dapat menjawab rumusan masalah penelitian.



Gambar 6
Komponen Analisa Data

Sumber : Miles dan Huberman (Sugiyono, 2020)

3.7.1 Reduksi Data (Data Reduction)

Pada tahap ini, peneliti menyaring, memilah, dan merangkum data yang diperoleh dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informasi yang tidak relevan atau berulang dieliminasi, sedangkan data penting yang berkaitan dengan fokus dan subfokus penelitian dikategorikan berdasarkan tema-tema kunci, seperti: respons teknisi, waktu penanganan, persepsi pelanggan, dan hambatan pelayanan.

3.7.2 Penyajian Data (Data Display)

Setelah data direduksi, peneliti menyajikan data dalam bentuk deskriptif naratif yang disusun sistematis. Penyajian dilakukan dengan mengelompokkan informasi berdasarkan kategori dan pola tematik yang ditemukan. Hal ini bertujuan untuk memudahkan peneliti melihat hubungan antardata dan merumuskan makna dari temuan.

3.7.2 Penarikan Kesimpulan (Conclusion Drawing)

Tahap akhir dari analisis adalah penarikan kesimpulan. Peneliti menyusun interpretasi dan temuan utama berdasarkan hasil wawancara, pengamatan, dan dokumen yang telah dianalisis. Kesimpulan ini bersifat sementara pada awalnya, dan akan diperkuat melalui proses verifikasi dan triangulasi data, agar hasil yang diperoleh benar-benar valid dan dapat dipercaya.

Proses ini mengikuti prinsip analisis data dalam penelitian kualitatif sebagaimana dijelaskan oleh para ahli, yang menekankan bahwa analisis tidak dilakukan secara terpisah, tetapi sebagai satu kesatuan proses yang berjalan selama dan setelah pengumpulan data.

Melalui prosedur ini, diharapkan penelitian mampu memberikan gambaran yang utuh, akurat, dan mendalam mengenai hubungan antara penerapan pelayanan teknis dengan ketidakpuasan pelanggan di lingkungan pelayanan publik PLN ULP Manado Utara.

3.8 Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi aspek penting untuk menjamin bahwa data yang dikumpulkan, diinterpretasikan, dan disajikan benar-benar mencerminkan kondisi lapangan yang sesungguhnya. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan secara sistematis dengan mengacu pada empat kriteria: kredibilitas, transferabilitas, dependabilitas, dan konfirmabilitas.

Menurut Mekarisce (2020:247), validitas dalam penelitian kualitatif tidak bergantung pada angka atau statistik, melainkan pada kedalaman makna dan kebenaran informasi yang diperoleh dari subjek penelitian. Oleh karena itu, peneliti

harus membangun proses yang memungkinkan data diuji melalui berbagai sudut pandang dan teknik.

3.8.1 Kredibilitas

Kredibilitas mengacu pada tingkat kepercayaan terhadap data dan temuan penelitian. Dalam penelitian ini, kredibilitas dijaga dengan cara:

- a) Melakukan wawancara mendalam dengan informan yang benar-benar relevan dan memahami situasi di lapangan.
- b) Melakukan triangulasi sumber dan teknik, yaitu membandingkan data dari wawancara, observasi, dan dokumentasi untuk memperoleh konsistensi informasi.
- c) Melakukan member check, yaitu mengonfirmasi kembali hasil wawancara kepada informan agar tidak terjadi kesalahan interpretasi.

3.8.2 Transferabilitas

Transferabilitas menunjukkan sejauh mana hasil penelitian dapat diterapkan atau dialihkan ke konteks lain yang serupa. Dalam penelitian ini, transferabilitas dicapai dengan menyajikan deskripsi konteks yang rinci dan mendalam, baik mengenai lokasi penelitian (PT PLN ULP Manado Utara), karakteristik informan, maupun prosedur pelayanan teknis yang dikaji.

3.8.3 Dependabilitas

Dependabilitas berkaitan dengan konsistensi data selama proses penelitian.

Untuk menjaga dependabilitas, peneliti:

- a) Menyusun catatan lapangan dan log penelitian secara sistematis.

- b) Melakukan pencatatan semua proses pengumpulan data, teknik analisis, dan pengambilan keputusan metodologis.
- c) Menghindari bias pribadi dan menjaga konsistensi pendekatan selama pengumpulan data dan analisis data.

3.8.4 Konfirmabilitas

Konfirmabilitas mengukur sejauh mana hasil penelitian benar benar berasal dari data lapangan, bukan hasil persepsi atau pendapat pribadi peneliti. Dalam penelitian ini, konfirmabilitas dijaga dengan:

- a) Menyimpan dokumentasi proses wawancara dan observasi sebagai bukti audit trail.
- b) Melakukan peer debriefing, yaitu diskusi hasil analisis dengan pihak lain yang independen (misalnya dosen pembimbing atau rekan peneliti) untuk memastikan objektivitas dan rasionalitas hasil.

BAB IV

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

4.1 Sejarah PT. PLN (Persero)

Perusahaan Listrik Negara (PLN) merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki peran strategis dalam menyediakan tenaga listrik bagi seluruh masyarakat Indonesia. Sejarah PLN bermula pada akhir abad ke-19 ketika perusahaan-perusahaan swasta Belanda membangun pembangkit tenaga listrik untuk memenuhi kebutuhan industri gula dan teh. Pada masa pendudukan Jepang (1942–1945), pengelolaan perusahaan listrik tersebut dialihkan ke pihak Jepang.

Setelah proklamasi kemerdekaan pada tanggal 17 Agustus 1945, para pemuda dan buruh listrik mengambil alih pengelolaan pembangkit dan menyerahkannya kepada Pemerintah Republik Indonesia. Sebagai tindak lanjut, pada tanggal 27 Oktober 1945 pemerintah membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga, dengan kapasitas pembangkit awal sebesar 157,5 MW.

Perubahan kelembagaan terus terjadi hingga 1 Januari 1961 ketika Jawatan Listrik dan Gas diubah menjadi Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) yang mengelola listrik, gas, dan kokas. Pada 1 Januari 1965, BPU-PLN dibubarkan, kemudian didirikan Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang khusus bergerak di bidang ketenagalistrikan. Berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 1972, status PLN ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan sebagai pemegang kuasa usaha ketenagalistrikan (PKUK). Pada tahun 1994, status PLN berubah menjadi Perseroan (Persero) untuk memberikan fleksibilitas dalam pengelolaan usaha dengan tetap menjalankan fungsi pelayanan publik.

Saat ini, PLN merupakan satu-satunya perusahaan di Indonesia yang mengelola sistem ketenagalistrikan secara terpadu mulai dari pembangkitan, transmisi, distribusi, hingga pelayanan pelanggan. Perusahaan ini terus berkomitmen untuk mendukung pemerataan energi dan meningkatkan kualitas pelayanan sejalan dengan perkembangan teknologi dan kebutuhan masyarakat.



Gambar 7
PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Manado Utara
Sumber : Data Perusahaan

Sejarah Singkat Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara.

Sebagai bagian dari struktur organisasi PLN, Unit Layanan Pelanggan (ULP) dibentuk untuk memperkuat fungsi pelayanan langsung kepada masyarakat. ULP berperan sebagai ujung tombak dalam pelaksanaan operasional, termasuk distribusi tenaga listrik, pembacaan meter, penagihan, pengelolaan administrasi pelanggan, dan penanganan gangguan jaringan listrik.

PT PLN (Persero) ULP Manado Utara merupakan salah satu unit operasional yang berada di bawah pengelolaan PLN UP3 Manado. Unit ini didirikan untuk

melayani pelanggan di wilayah Manado Utara dan sekitarnya, dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan, mempercepat respon terhadap kebutuhan masyarakat, serta mendukung program strategis PLN, seperti digitalisasi pelayanan dan penguatan jaringan listrik.

ULP Manado Utara berlokasi di Jl. Maesa No. 58, Paal Dua, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara. Sejak berdirinya, ULP ini memegang peran penting dalam mendukung keberhasilan program PLN di tingkat daerah, termasuk implementasi layanan listrik Prabayar dan Pascabayar. Dengan jumlah pegawai sebanyak 9 orang yang terdiri dari Manager, Team Leader (TL), dan staf, ULP Manado Utara terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan yang optimal dan mendukung visi PLN sebagai perusahaan listrik terkemuka di Asia Tenggara serta pilihan utama pelanggan untuk solusi energi.

4.2 Lokasi dan Telepon Perusahaan

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara berlokasi di Jl. Maesa No. 58, Paal Dua, Kecamatan Paal Dua, Kota Manado, Sulawesi Utara. Lokasi ini strategis karena berada di kawasan pelayanan publik yang mudah dijangkau oleh masyarakat.

Nomor telepon yang dapat dihubungi untuk pelayanan dan informasi adalah (0431) (dapat menyesuaikan nomor resmi PLN ULP Manado Utara). Selain itu, pelanggan juga dapat mengakses layanan melalui Contact Center PLN 123 atau aplikasi PLN Mobile untuk pengaduan dan informasi layanan kelistrikan.

4.3 Visi dan Misi Perusahaan

4.3.1 Visi

Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.

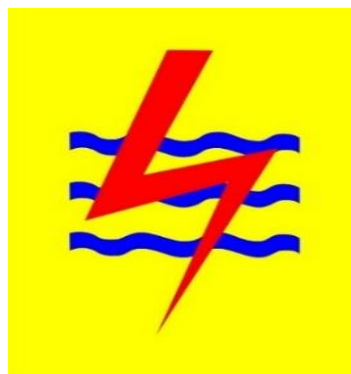
4.3.2 Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

4.3.3 Moto

Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik

4.4 Arti Dari Logo PLN (Persero)



Gambar 8

Logo PLN (Persero)

Sumber : Data Perusahaan

Logo PLN terdiri dari gambar petir, gelombang, dan warna dasar merah, kuning, biru, serta putih. Berikut artinya:

a. Petir (Bentuk Zig-Zag Merah)

1. Melambangkan tenaga listrik yang dihasilkan PLN.
2. Warna merah menunjukkan keberanian, kekuatan, dan semangat PLN untuk melayani masyarakat.

b. Tiga Garis Bergelombang Biru

1. Melambangkan sumber tenaga listrik yang berasal dari air, udara, dan panas bumi.
2. Warna biru menggambarkan ketenangan, keandalan, dan komitmen PLN untuk memberikan pelayanan yang stabil.

c. Warna Kuning (Latar Belakang)

1. Melambangkan energi, cahaya, dan kehidupan.
2. Warna ini mengisyaratkan bahwa listrik adalah sumber penerangan dan kemajuan masyarakat.

d. Warna Putih

1. Melambangkan kesucian, kejujuran, dan transparansi dalam pengelolaan perusahaan.

4.5 Sumber Daya Perusahaan

Sumber daya di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara terdiri dari sumber daya manusia dan sumber daya fisik:

4.5.1 Sumber Daya Manusia (SDM)

Adapun Sumber Daya Manusia yang mendukung PT PLN (Persero) ULP Manado Utara

Tabel 3
Sumber Daya Manusia (SDM) Di ULP Manado Utara

No	Jabatan	Jumlah
1	Manajer	1 orang
2	Analisis Kinerja	1 orang
3	Team Leader (TL) Teknik	1 orang
4	TL Pelayanan Pelanggan & Administrasi	1 orang
5	TL Transaksi Energi	1 orang
6	TL K3L (Keselamatan, Kesehatan Kerja, Lingkungan & Keamanan)	1 orang
7	Staf (Teknik, Pelayanan Pelanggan & Administrasi, Transaksi Energi)	3 orang
Total	Pegawai	9 orang

Sumber: PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) 2025

1.5.2 Sumber Daya Fisik (Fasilitas) Di ULP Manado Utara

Adapun Sumber Daya Fisik (Fasilitas) Yang Memadai Pada Ruangan PT PLN (Persero) Unit layanan Pelanggan Manado Utara

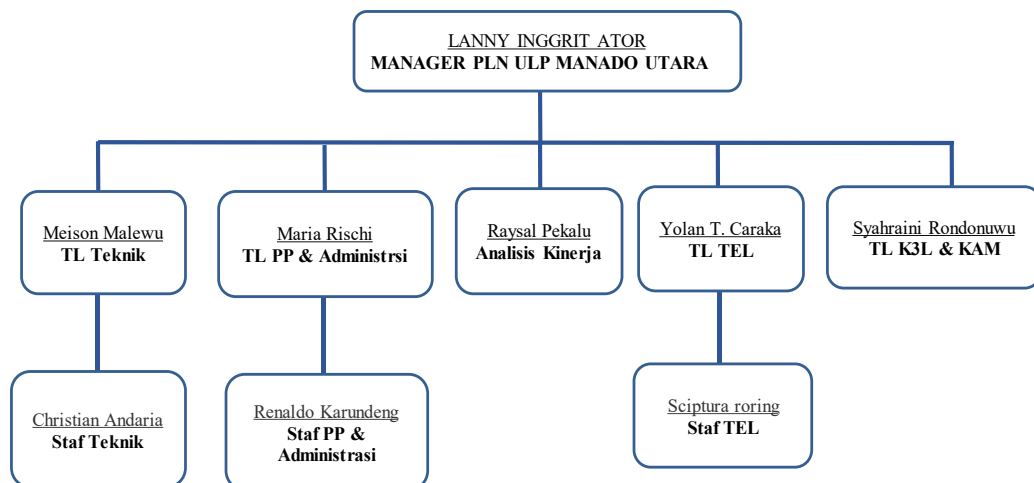
Tabel 4
Sumber Daya Fisik (Fasilitas)

No	Fasilitas Unit	Jumlah Unit
1	Komputer dan printer	9 unit
2	Mesin fotokopi dan mesin fax	2 unit
3	AC (pendingin ruangan)	5 unit
4	Lemari arsip dan filling cabinet	4 unit
5	Meja dan kursi kerja	9 set
6	Rak penyimpanan	3 unit
7	Kendaraan dinas untuk operasional lapangan	3 unit
8	TV/monitor presentasi	1 unit

Sumber: PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) 2025

4.6 Organisasi Perusahaan

Struktur organisasi PT PLN (Persero) ULP Manado Utara bersifat lini dan fungsional, dipimpin oleh seorang Manajer dan dibantu oleh beberapa Team Leader (TL) Dan Staf sesuai bidang masing-masing.



Gambar 9
Struktur Organisasi

Berdasarkan data di atas, jumlah pegawai di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Manado Utara adalah sebanyak 9 orang. Setiap pegawai memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung kelangsungan operasional perusahaan. Adapun tugas pokok dari masing-masing jabatan dapat dilihat pada uraian berikut :

a) Manager

Tugas pokok :

1. Bertanggung jawab dalam pelayanan pelanggan, pembacaan meter, dan pengelolaan rekening.
2. Pengendalian pendapatan, losses, pemutusan/penyambungan, dan penertiban.

3. Pemeliharaan operasi distribusi dan pengendalian konstruksi distribusi.
4. Melaksanakan administrasi dan keuangan.
5. Membina hubungan kerja, kemitraan, dan komunikasi yang efektif guna menjaga citra perusahaan serta mewujudkan Good Corporate Governance.

b) Analis Kinerja

Tugas Pokok :

1. Mengumpulkan dan menganalisis data kinerja operasional dan SDM.
2. Menyusun laporan evaluasi kinerja.
3. Memberikan rekomendasi peningkatan efisiensi dan produktivitas.
4. Membantu manajemen dalam pengambilan keputusan berbasis data.
5. Monitoring Key Performance Indicator (KPI) unit kerja.

c) Team Leader Teknik

Tugas Pokok :

1. Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
2. Melaksanakan pengoperasian dan pemeliharaan jaringan distribusi listrik agar aman dan andal.
3. Melakukan inspeksi lapangan secara berkala untuk menjaga kualitas jaringan.
4. Melakukan coaching kepada teknisi baru atau junior.

d) Team Leader Pelayanan Pelanggan & Administrasi

Tugas Pokok :

1. Memastikan pencapaian tingkat mutu pelayanan dan administrasi.
2. Mengelola administrasi pelanggan, termasuk data pelanggan dan dokumen pendukung.

3. Mengawasi staf frontliner/call center.
4. Menyusun laporan pelayanan pelanggan dan kepuasan pelanggan.
5. Berkoordinasi dengan divisi teknis jika ada gangguan dari pelanggan.

e) Team Leader TEL

Tugas Pokok :

1. Koordinasi Manajemen Billing dan Setelmen Energi Listrik.
2. Pengelolaan Sistem dan Proses Transaksi Tenaga Listrik.
3. Supervisi Pemeriksaan dan Pemeliharaan Meter serta Peralatan Uji.
4. Evaluasi dan Pengendalian Susut Energi.
5. Perencanaan dan Evaluasi Pemeliharaan APP dan AMR.

f) Team Leader K3L & KAM

Tugas Pokok :

1. Pengelolaan dan Pengawasan Administrasi K3 dan Keamanan.
2. Pembinaan dan Sosialisasi K3 dan Keamanan.
3. Perumusan Sistem dan SOP K3.
4. Implementasi Sistem Manajemen K3 dan Keamanan.
5. Identifikasi dan Mitigasi Risiko.

BAB V

HASIL TEMUAN PENELITIAN

5.1 Hasil Temuan Penelitian

Berdasarkan wawancara dengan teknisi Yantek PLN ULP Manado Utara, respons awal terhadap laporan pelanggan sudah sesuai SOP, di mana aduan melalui PLN Mobile atau call center 123 langsung diteruskan ke teknisi terdekat. Namun, kecepatan penanganan di lapangan masih bervariasi antara 30 menit hingga lebih dari 1 jam, dipengaruhi oleh jarak lokasi, kondisi medan, dan jumlah gangguan yang terjadi.

Dari sisi teknis, kendala yang sering muncul meliputi cuaca ekstrem, akses lokasi yang sulit, serta keterbatasan material saat diperlukan penggantian. Meski demikian, teknisi berupaya menyelesaikan perbaikan sesuai prosedur, melakukan uji coba, serta mencatat laporan ke sistem.

Sementara itu, pelanggan menilai pelayanan teknis PLN cukup baik karena teknisi ramah, komunikatif, dan profesional. Namun, masih ada ketidakpuasan terutama jika perbaikan memakan waktu lama atau terjadi pada malam hari. Hambatan utama yang ditemukan adalah keterbatasan jumlah personel, faktor cuaca, serta minimnya komunikasi saat proses perbaikan. Hal ini membuat tingkat kepuasan pelanggan bervariasi, sehingga ke depan diharapkan ada peningkatan jumlah tenaga teknis, perbaikan komunikasi, serta pemanfaatan teknologi digital yang lebih optimal.

5.2 Pembahasan Temuan Penelitian

5.2.1 Temuan Penelitian Mengenai Analisis Penerapan Pelayanan Teknis Dalam Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara (Pelayanan Teknis)

A. Bagaimana prosedur respon awal teknisi ketika menerima laporan gangguan pelanggan?

Tabel 5

Jawaban Informan Pertanyaan A (Pelayanan Teknis)

Pelayanan Teknis			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Setiap laporan masuk melalui aplikasi PLN Mobile atau call center 123. Kami langsung dapat notifikasi, lalu teknisi terdekat diarahkan ke lokasi. Biasanya kami hubungi pelanggan dulu untuk konfirmasi	27 Agustus 2025	11.00
2	Prosedur awalnya adalah memastikan detail laporan, seperti alamat dan jenis gangguan. Setelah itu, tim teknisi berangkat ke lokasi sesuai prioritas.	27 Agustus 2025	11.20

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban informan, dapat diketahui bahwa setiap aduan pelanggan yang masuk melalui aplikasi PLN Mobile maupun call center 123 akan langsung diterima oleh sistem dan diteruskan kepada teknisi terdekat. Sebelum menuju lokasi, teknisi biasanya menghubungi pelanggan untuk melakukan konfirmasi awal. Selain itu, prosedur awal yang dilakukan teknisi adalah memastikan detail laporan, seperti alamat dan jenis gangguan yang dilaporkan. Setelah informasi diverifikasi, tim segera ditugaskan ke lapangan dengan mempertimbangkan skala prioritas gangguan yang ada. Hal ini menunjukkan bahwa respons awal pelayanan teknis PLN ULP Manado Utara sudah

berjalan sesuai prosedur yang terstruktur, dengan mengutamakan kecepatan serta ketepatan dalam menangani laporan pelanggan.

B. Seberapa cepat biasanya teknisi tiba di lokasi setelah laporan dibuat?

Tabel 6
Jawaban Informan Pertanyaan B (Pelayanan Teknis)

Pelayanan Teknis			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Target kami sekitar 30 menit sampai 1 jam untuk wilayah kota. Kalau jauh bisa lebih	27 Agustus 2025	11.42
2	Kalau normal, biasanya kurang dari 1 jam. Tapi saat ada gangguan besar bisa lebih lama	27 Agustus 2025	12.00

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban informan, Informasi yang diperoleh dari para informan, waktu pelayanan teknis di wilayah perkotaan cenderung relatif cepat. Informan pertama menyampaikan bahwa target penanganan gangguan listrik adalah antara 30 menit hingga 1 jam untuk area kota, sementara untuk wilayah yang lebih jauh, waktu penanganan bisa lebih lama. Sementara itu, informan kedua menyatakan bahwa dalam kondisi normal, gangguan biasanya dapat ditangani kurang dari 1 jam, tetapi jika terjadi gangguan besar atau skala luas, waktu penyelesaian bisa meningkat. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan teknis memiliki standar waktu penanganan yang cukup cepat di daerah perkotaan, namun kinerja dapat terpengaruh oleh lokasi dan besarnya gangguan.

- C. Apa kendala yang sering dihadapi teknisi dalam mengidentifikasi gangguan listrik di lapangan?

Tabel 7

Jawaban Informan Pertanyaan C (Pelayanan Teknis)

Pelayanan Teknis			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Kendala paling sering adalah medan sulit, misalnya tiang listrik di lokasi yang susah dijangkau.	27 Agustus 2025	12.15
2	Selain itu, cuaca ekstrem juga sering menghambat kami saat perbaikan.	27 Agustus 2025	12.30

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban informan, terdapat beberapa kendala yang sering dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan teknis. Informan pertama menyebutkan bahwa medan yang sulit menjadi hambatan utama, seperti tiang listrik yang berada di lokasi yang sulit dijangkau. Selain itu, informan kedua menambahkan bahwa kondisi cuaca ekstrem juga kerap mengganggu proses perbaikan. Dengan demikian, temuan ini menunjukkan bahwa faktor geografis dan kondisi cuaca menjadi tantangan signifikan dalam pelaksanaan pelayanan teknis, yang dapat mempengaruhi efisiensi dan kecepatan penanganan gangguan.

- D. Bagaimana teknisi memastikan perbaikan sudah sesuai standar?

Tabel 8

Jawaban Informan Pertanyaan D (Pelayanan Teknis)

Pelayanan Teknis			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Kami selalu ikut SOP. Setelah perbaikan, dilakukan uji coba untuk memastikan listrik normal kembali.	27 Agustus 2025	12.42
2	Setiap pekerjaan dicatat di sistem, dan ada supervisor yang memantau laporan.	27 Agustus 2025	13.00

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban informan, pelaksanaan pelayanan teknis di PT PLN selalu mengikuti standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku. Informan pertama menyatakan bahwa setelah melakukan perbaikan, tim teknisi melakukan uji coba untuk memastikan pasokan listrik kembali normal. Sementara itu, informan kedua menjelaskan bahwa setiap pekerjaan dicatat dalam sistem, dan adanya pengawasan oleh supervisor untuk memantau laporan pekerjaan. Secara keseluruhan, temuan ini menunjukkan bahwa pelayanan teknis dilakukan secara terstruktur dan diawasi, sehingga prosedur dijalankan secara konsisten dan dokumentasi pekerjaan tetap terjaga.

E. Bagaimana pengalaman Anda terhadap pelayanan teknis PLN saat terjadi gangguan?

Tabel 9
Jawaban Informan Pertanyaan E (Pelayanan Teknis)

Pelayanan Teknis			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Kami selalu berusaha ramah agar pelanggan merasa nyaman meskipun sedang mengalami gangguan.	27 Agustus 2025	13.14
2	Setiap pelanggan punya ekspektasi tinggi, jadi kami usahakan komunikasi jelas agar mereka tidak salah paham.	27 Agustus 2025	13.30

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban informan, pendekatan komunikasi dengan pelanggan menjadi fokus penting dalam pelayanan teknis. Informan pertama menyampaikan bahwa tim selalu berusaha bersikap ramah agar pelanggan tetap merasa nyaman meskipun sedang menghadapi gangguan listrik. Selain itu, informan kedua menekankan pentingnya komunikasi yang jelas, karena

setiap pelanggan memiliki ekspektasi yang tinggi, sehingga informasi yang disampaikan harus tepat agar tidak menimbulkan kesalahpahaman.

Temuan ini menunjukkan bahwa interaksi yang baik dan komunikasi efektif merupakan bagian integral dari pelayanan teknis, yang membantu meningkatkan kepuasan pelanggan meskipun dalam kondisi gangguan.

F. Apa harapan Anda terhadap pelayanan teknis PLN ke depannya?

Tabel 10
Jawaban Informan Pertanyaan F (Pelayanan Teknis)

Pelayanan Teknis			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Harapan saya agar sistem pendukung seperti aplikasi lebih stabil sehingga laporan cepat diterima.	27 Agustus 2025	13.42
2	Semoga ada tambahan personel saat musim hujan, karena gangguan biasanya meningkat.”	27 Agustus 2025	14.08

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban para informan, terdapat beberapa harapan terkait peningkatan pelayanan teknis. Informan pertama menginginkan agar sistem pendukung, seperti aplikasi pelaporan, lebih stabil sehingga laporan gangguan dapat diterima dan ditindaklanjuti dengan lebih cepat. Sementara itu, informan kedua berharap adanya tambahan personel terutama saat musim hujan, karena frekuensi gangguan cenderung meningkat pada periode tersebut. Temuan ini menunjukkan bahwa tenaga teknis mengharapkan dukungan sistem dan sumber daya manusia yang memadai untuk meningkatkan kecepatan dan kualitas pelayanan teknis, terutama pada kondisi yang menantang.

5.2.2 Temuan Penelitian Mengenai Analisis Penerapan Pelayanan Teknis Dalam Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara (Pelanggan)

- A. Bagaimana prosedur respons awal teknisi ketika menerima laporan gangguan pelanggan?

Tabel 11
Jawaban Informan Pertanyaan A (Pelanggan)

Pelanggan			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Saya biasanya lapor lewat PLN Mobile, tidak lama ada SMS konfirmasi lalu teknisi menghubungi saya.	27 Agustus 2025	12.40
2	Kadang teknisi langsung datang tanpa telepon dulu, tapi tetap bagus karena cepat tanggap.	27 Agustus 2025	13.00
3	Menurut saya respon awal cukup baik, tapi pernah juga agak lama kalau gangguannya banyak.	27 Agustus 2025	13.40

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban para informan pelanggan, proses pelaporan gangguan listrik dinilai cukup responsif. Informan pertama menyampaikan bahwa ketika melapor melalui aplikasi PLN Mobile, tidak lama kemudian mereka menerima SMS konfirmasi, dan teknisi segera menghubungi untuk menindaklanjuti. Informan kedua menambahkan bahwa terkadang teknisi langsung datang tanpa telepon sebelumnya, namun hal ini tetap dianggap positif karena menunjukkan respons yang cepat. Sementara itu, informan ketiga menilai respon awal secara umum cukup baik, meskipun ada kalanya sedikit terlambat ketika jumlah gangguan yang dilaporkan sedang tinggi. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan menilai pelayanan teknis PLN secara keseluruhan responsif,

dengan beberapa variasi waktu tanggap tergantung pada volume gangguan yang terjadi.

B. Seberapa cepat biasanya teknisi tiba di lokasi setelah laporan dibuat?

Tabel 12
Jawaban Informan Pertanyaan B (Pelanggan)

Pelanggan			
Informan	Jawaban Informan	Ket	
1	Pengalaman saya, teknisi datang sekitar 40 menit setelah saya lapor.	27 Agustus 2025	13.00
2	Pernah cepat, hanya 20 menit, tapi pernah juga hampir 2 jam	27 Agustus 2025	13.20
3	Kalau malam hari agak lebih lama, tapi tetap datang.	27 Agustus 2025	13.55

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Informan pertama menyebutkan bahwa teknisi biasanya datang sekitar 40 menit setelah laporan dibuat. Informan kedua menyatakan bahwa waktu kedatangan bisa sangat cepat, sekitar 20 menit, namun dalam beberapa kesempatan juga bisa hampir 2 jam. Sementara itu, informan ketiga mengungkapkan bahwa pada malam hari waktu kedatangan cenderung lebih lama, meskipun teknisi tetap datang untuk menangani gangguan. Temuan ini menunjukkan bahwa waktu tanggap teknisi dipengaruhi oleh kondisi waktu, volume gangguan, dan faktor situasional lainnya, sehingga terdapat variasi dalam kecepatan pelayanan.

C. Apa kendala yang sering dihadapi teknisi dalam mengidentifikasi gangguan listrik di lapangan?

Tabel 13
Jawaban Informan Pertanyaan C (Pelanggan)

Pelanggan			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Saya lihat teknisi kadang kesulitan kalau gangguannya di jaringan besar, bukan di rumah.	27 Agustus 2025	13.15
2	Kalau hujan deras, teknisi terlihat lebih hati-hati dan agak lama memperbaikinya.	27 Agustus 2025	13.33
3	Pernah saya lihat teknisi kesulitan mencari titik gangguan karena ada di kabel bawah tanah.	27 Agustus 2025	14.10

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Informan pertama menyebutkan bahwa teknisi kadang mengalami kesulitan ketika gangguan terjadi pada jaringan besar, bukan hanya di rumah pelanggan. Informan kedua menambahkan bahwa saat hujan deras, teknisi cenderung lebih berhati-hati sehingga proses perbaikan memakan waktu lebih lama. Sementara itu, informan ketiga mengamati bahwa pencarian titik gangguan bisa sulit apabila kabel berada di bawah tanah. Temuan ini menunjukkan bahwa faktor lokasi gangguan, kondisi cuaca, dan kompleksitas jaringan listrik dapat mempengaruhi kecepatan dan kemudahan teknisi dalam melakukan perbaikan, yang pada gilirannya dapat dirasakan oleh pelanggan.

D. Bagaimana teknisi memastikan perbaikan sudah sesuai standar?

Tabel 14
Jawaban Informan Pertanyaan D (Pelanggan)

Pelanggan			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Biasanya setelah diperbaiki, teknisi mencoba hidupkan listrik lagi di rumah saya.	27 Agustus 2025	13.37
2	Mereka jelaskan kalau perbaikan sudah selesai dan minta saya cek apakah listrik normal.	27 Agustus 2025	13.48
3	Teknisi terlihat profesional, pakai peralatan lengkap dan prosedur safety.	27 Agustus 2025	14.25

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban para informan, pelanggan menilai pelayanan teknisi PLN cukup profesional dan sesuai prosedur. Informan pertama menyatakan bahwa setelah perbaikan, teknisi selalu mencoba menghidupkan kembali listrik di rumah untuk memastikan berfungsi dengan baik. Informan kedua menambahkan bahwa teknisi menjelaskan kepada pelanggan bahwa perbaikan telah selesai dan meminta pelanggan memeriksa apakah listrik sudah normal. Sementara itu, informan ketiga menilai teknisi terlihat profesional karena menggunakan peralatan lengkap dan selalu menerapkan prosedur keselamatan kerja. Temuan ini menunjukkan bahwa teknisi PLN menjalankan tugasnya secara profesional, dengan perhatian pada prosedur keselamatan dan komunikasi yang jelas kepada pelanggan.

E. Bagaimana pengalaman Anda terhadap pelayanan teknis PLN saat terjadi gangguan?

Tabel 15
Jawaban Informan Pertanyaan E (Pelanggan)

Pelanggan			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Saya puas karena teknisi sopan dan memberi penjelasan yang mudah dimengerti	27 Agustus 2025	13.55
2	Pelayanannya cukup baik, walau kadang menunggu agak lama.”	27 Agustus 2025	14.00
3	Menurut saya pelayanan teknis sudah bagus, tapi perlu ditingkatkan kalau gangguan massal	27 Agustus 2025	14.40

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban para informan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan teknis PLN umumnya positif. Informan pertama menyatakan puas karena teknisi bersikap sopan dan memberikan penjelasan yang mudah dipahami. Informan kedua menilai pelayanan secara keseluruhan cukup baik, meskipun terkadang harus menunggu sedikit lebih lama. Sementara itu, informan ketiga menilai pelayanan teknis sudah baik, tetapi masih perlu peningkatan terutama ketika menghadapi gangguan yang berskala besar atau massal. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan menghargai sikap profesional dan komunikasi teknisi, namun efektivitas pelayanan dapat dipengaruhi oleh skala gangguan yang terjadi.

F. Apa harapan Anda terhadap pelayanan teknis PLN ke depannya?

Tabel 16
Jawaban Informan Pertanyaan F (Pelanggan)

Pelanggan			
Informan	Jawaban Informan	Ket.	
1	Saya harap respons lebih cepat lagi terutama malam hari.	27 Agustus 2025	14.17
2	Semoga ada pemberitahuan resmi jika perbaikan butuh waktu lama.	27 Agustus 2025	14.20
3	Saya ingin PLN menambah teknisi agar tidak terjadi keterlambatan pelayanan.	27 Agustus 2025	15.00

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Hasil temuan peneliti: Berdasarkan jawaban para informan, terdapat beberapa harapan dari pelanggan terkait peningkatan pelayanan teknis. Informan pertama menginginkan agar respons teknisi lebih cepat, terutama pada malam hari. Informan kedua berharap adanya pemberitahuan resmi kepada pelanggan apabila perbaikan membutuhkan waktu yang lebih lama dari estimasi. Sementara itu, informan ketiga mengusulkan agar PLN menambah jumlah teknisi agar keterlambatan pelayanan dapat diminimalkan. Temuan ini menunjukkan bahwa pelanggan mengharapkan peningkatan kecepatan respons, komunikasi yang lebih transparan, serta penambahan sumber daya manusia untuk memastikan pelayanan lebih optimal.

5.3 Implementasi

Berdasarkan hasil penelitian, penerapan pelayanan teknis di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Proses Pelaporan dan Tindak Lanjut

- a) Aduan pelanggan melalui PLN Mobile atau call center 123 langsung diteruskan ke teknisi terdekat.
- b) Sebelum ke lokasi, teknisi biasanya melakukan konfirmasi awal kepada pelanggan mengenai detail gangguan.

2. Pelaksanaan di Lapangan

- a) Tindakan teknis dilakukan sesuai SOP, mulai dari pemeriksaan, perbaikan, hingga uji coba pasca-perbaikan.
- b) Setiap pekerjaan dicatat dalam sistem dan dipantau oleh supervisor untuk memastikan standar pelayanan terpenuhi.

3. Kendala yang Dihadapi

- a) Medan yang sulit dijangkau (misalnya tiang listrik di lokasi terpencil).
- b) Cuaca ekstrem yang memperlambat pekerjaan.
- c) Keterbatasan jumlah teknisi dan perlengkapan yang belum sepenuhnya memadai.

4. Respon Pelanggan

- a) Sebagian besar pelanggan menilai teknisi bersikap ramah, komunikatif, dan profesional.
- b) Namun, masih ada keluhan jika perbaikan berlangsung lama, terutama saat malam hari atau ketika gangguan berskala besar.

5. Upaya Perbaikan

- a) Menambah jumlah personel dan peralatan penunjang terutama saat musim rawan gangguan.
- b) Meningkatkan komunikasi yang lebih jelas dan transparan kepada pelanggan.
- c) Mengoptimalkan penggunaan teknologi digital seperti *Location Based Service (LBS)* agar teknisi lebih cepat menemukan lokasi gangguan.

Implementasi pelayanan teknis di PLN ULP Manado Utara telah berjalan sesuai prosedur, namun masih memerlukan penyempurnaan pada aspek kecepatan, komunikasi, dan ketersediaan sumber daya agar kepuasan pelanggan dapat tercapai secara maksimal.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Analisis Penerapan Pelayanan Teknis dalam Menangani Ketidakpuasan Pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Manado Utara, diperoleh beberapa poin kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan pelayanan teknis telah mengikuti prosedur standar. Setiap laporan pelanggan yang masuk melalui aplikasi PLN Mobile maupun call center 123 segera ditindaklanjuti dengan mengarahkan teknisi terdekat ke lokasi. Proses ini biasanya diawali dengan konfirmasi kepada pelanggan sebelum tim teknis menuju tempat gangguan.
2. Waktu tanggap teknisi bervariasi. Pada kondisi normal, teknisi dapat tiba di lokasi dalam kurun waktu 30 menit hingga 1 jam, khususnya di wilayah perkotaan. Namun, pada saat terjadi gangguan besar, lokasi yang sulit dijangkau, atau saat kondisi cuaca ekstrem, waktu penanganan bisa lebih lama dari target.
3. Kendala utama pelayanan teknis berasal dari faktor eksternal dan internal. Hambatan yang sering muncul di antaranya medan yang sulit, kondisi cuaca, keterbatasan material saat perbaikan, serta jumlah tenaga teknis yang belum memadai. Kendala ini berdampak pada variasi kualitas pelayanan yang diterima pelanggan.
4. Sikap teknisi dinilai cukup profesional oleh pelanggan. Hal ini terlihat dari keramahan, komunikasi yang jelas, serta kesediaan memberikan penjelasan

mengenai hasil perbaikan. Faktor interpersonal tersebut membantu menjaga tingkat kepuasan pelanggan meskipun gangguan tidak selalu bisa ditangani secara cepat.

5. Pelanggan masih menyampaikan beberapa ketidakpuasan. Ketidakpuasan biasanya muncul apabila proses perbaikan berlangsung terlalu lama, terutama pada malam hari atau ketika gangguan bersifat massal. Oleh karena itu, pelanggan berharap adanya penambahan jumlah teknisi, peningkatan stabilitas aplikasi pelaporan, serta pemberian informasi yang lebih transparan apabila perbaikan membutuhkan waktu panjang.

Secara keseluruhan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan teknis PLN ULP Manado Utara sudah berjalan cukup baik, namun masih terdapat aspek yang perlu ditingkatkan terutama dalam hal kecepatan, komunikasi, serta ketersediaan sumber daya manusia dan sarana pendukung.

6.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan temuan di lapangan, beberapa saran yang dapat diberikan antara lain:

1. Bagi PT PLN (Persero) ULP Manado Utara
 - a) Menambah jumlah tenaga teknis khususnya saat musim penghujan atau ketika potensi gangguan meningkat, agar waktu tanggap lebih optimal.
 - b) Mengoptimalkan pemanfaatan teknologi digital, seperti PLN Mobile dan sistem berbasis peta (LBS), untuk mempercepat identifikasi serta penanganan gangguan.

- c) Meningkatkan kualitas komunikasi dengan pelanggan, misalnya melalui pemberitahuan resmi jika perbaikan diperkirakan memakan waktu lama.
- d) Melengkapi sarana dan prasarana kerja teknisi, baik berupa peralatan maupun kendaraan operasional, agar proses perbaikan lebih efisien.

2. Bagi Pelanggan

- a) Diharapkan dapat memanfaatkan aplikasi PLN Mobile atau call center resmi ketika melaporkan gangguan, agar proses penanganan lebih cepat dan terdata dengan baik.
- b) Menjaga komunikasi yang baik dengan teknisi saat proses perbaikan berlangsung, sehingga permasalahan dapat dipahami dengan jelas.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

- a) Disarankan memperluas jumlah informan serta cakupan wilayah penelitian agar hasilnya lebih komprehensif.
- b) Dapat pula mengombinasikan pendekatan kualitatif dengan kuantitatif untuk memperoleh gambaran yang lebih terukur mengenai tingkat kepuasan maupun ketidakpuasan pelanggan terhadap pelayanan teknis PLN.

DAFTAR PUSTAKA

- Hamali, A. Y. (2016). Pemahaman manajemen sumber daya manusia. CAPS (Center of Academic Publishing Service).
- Hasibuan, M. S. P. (2017). Manajemen sumber daya manusia. PT Bumi Aksara.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2012). Marketing management (14th ed.). Pearson Prentice Hall.
- Mekarisce, A., & Augina, S. (2020). Metodologi penelitian kualitatif. Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D. Alfabeta.
- Tjiptono, F. (2015). Strategi pemasaran jasa (4th ed.). Andi Offset
- Widodo, J. (2018). Analisis kebijakan publik. Bayumedia Publishing.
- Jufrina Mandulangi. (2024). Manajemen Sumberdaya Manusia II. Astra Sastra, (6-17)
- Ananda, R., Damayanti, D., & Maharja, F. (2023). Evaluasi kepuasan pelayanan kesehatan masyarakat. Jurnal Administrasi Publik Indonesia, 11(1), 12–20.
- Apriliana, D., & Sukaris. (2022). Analisa kualitas pelayanan pada CV. Singoyudho Nusantara. Jurnal Manajemen Dan Kewirausahaan Universitas Muhammadiyah Surabaya, 14(2), 45–53.
- Capah, D., & Herdi, H. (2021). Penerapan aplikasi Location Based Service (LBS) dalam penanganan gangguan jaringan berbasis mobile. Jurnal Teknologi Informasi Dan Komunikasi, 9(3), 140–148.
- Firdaus, M., & Himawati, A. (2022). Persepsi konsumen terhadap kualitas layanan di era digital. Jurnal Ekonomi Dan Bisnis Indonesia, 7(1), 1–7.
- Galih, S. (2021). Analisis kinerja pelayanan publik tentang penanganan gangguan jaringan listrik di Kota Kediri. Jurnal Ilmu Administrasi Publik Universitas Tribhuwana Tunggaladewi, 8(2), 55–63.
- Hardini, A., & Widiyarta, Y. (2020). Analisis ketidakpuasan pelanggan terhadap kinerja pegawai pelayanan publik. Jurnal Pelayanan Publik, 5(1), 5–10.
- Hermawati, D. (2023). Manajemen pengaduan pelanggan di Puskesmas Dlingo Bantul. Jurnal Kesehatan Masyarakat Indonesia (JKMI), 13(2), 77–86.

- Huda, R. (2023). Pengaruh kualitas layanan, ketepatan waktu, dan fasilitas terhadap kepuasan pelanggan J&T Express. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Bisnis*, 15(1), 33–42.
- Putra, I. G. N., & Sari, M. (2021). Evaluasi kepuasan pelanggan pada layanan berbasis aplikasi digital. *Jurnal Teknologi Dan Sistem Informasi*, 9(2), 101–110.
- Setiawan, A., & Rahmawati, D. (2020). Peran teknologi informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Negara*, 16(2), 88–97.
- Susanti, I., & Edgina, R. (2021). Strategi penanganan keluhan pelanggan dalam layanan publik. *Jurnal Administrasi Publik Dan Kebijakan*, 9(1), 7–14.
- Wiguna, P. (2022). Kualitas pelayanan publik di Kantor Desa Kuku. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 10(1), 30–38.
- Yuliana, R., & Pratama, H. (2021). Hubungan kualitas layanan dengan loyalitas pelanggan di sektor energi. *Jurnal Manajemen Energi Dan Bisnis*, 6(1), 55–64.
- Horman, Dewi, Jemrry R. Winokan, dan Juliet P. T. Makinggung. 2023. “Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Nasabah di PT. Bank Sulut Go Cabang Tuminting Manado.” *Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Pemasaran* 5(1): 1–10. Politeknik Negeri Manado.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

1. Lampiran Pertanyaan

**Pedoman Wawancara Analisis Penerapan Pelayanan Teknis
Dalam Menangani Ketidakpuasan Pelanggan Di Pt PLN
(Persero) UIP Manado Utara**

Pegawai & Pelanggan

Identitas informan

- a. Usia :
- b. Pekerjaan :
- c. Waktu :

PERTANYAAN

1. Bagaimana prosedur respons awal teknisi ketika menerima laporan gangguan pelanggan?
2. Seberapa cepat biasanya teknisi tiba di lokasi setelah laporan dibuat?
3. Apa kendala yang sering dihadapi teknisi dalam mengidentifikasi gangguan listrik di lapangan?
4. Bagaimana teknisi memastikan perbaikan sudah sesuai standar?
5. Bagaimana pengalaman Anda terhadap pelayanan teknis PLN saat terjadi gangguan?
6. Apa harapan Anda terhadap pelayanan teknis PLN ke depannya?

2. Lampiran Tabel Matrix

TABEL MATRIX

Pegawai (Teknisi PLN ULP Manado Utara)			
Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan Pegawai 1	Jawaban Informan Pegawai 2	Jawaban Informan Pegawai 3
1. Bagaimana prosedur awal dalam merespons laporan gangguan listrik?	Kalo ada laporan maso di call center/PLN Mobile, itu langsung kase turun ke teknisi terdekat, abis itu torang hubungi pelanggan.	Sama, sistem langsung kase info ke teknisi, trus torang konfirmasi dolo ke pelanggan.	Tambahannya, teknisi musti pastikan alat lengkap sebelum turun lapangan.
2. Berapa lama waktu tanggap biasanya dibutuhkan?	Kurang lebih 30–60 menit kalo lokasi dekat.	Bisa lebih lama kalo hujan deras atau lokasi jauh.	Kalo gangguan besar, biasa lebih lama karna musti koordinasi tim.
3. Apa kendala yang sering dihadapi saat penanganan gangguan?	Jalan susah, hujan deras, kadang alat atau material kurang.	Kalo gangguan besar, teknisi kurang banyak.	Jalan sempit, tambah ada pelanggan nda sabar.
4. Bagaimana komunikasi teknisi dengan pelanggan saat perbaikan?	Torang jelaskan penyebab gangguan sama perkiraan waktu selesai.	Biasanya kase info singkat biar pelanggan mengerti.	Walaupun susah jelaskan teknis, torang tetap berusaha ramah.
5. Apa harapan terkait pelayanan teknis ke depan?	Tambah teknisi supaya lebih cepat tanggap.	Peralatan sama kendaraan musti ditambah.	Aplikasi laporan (PLN Mobile) musti lebih stabil.

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

Pelanggan (PLN ULP Manado Utara)			
Daftar Pertanyaan	Jawaban Informan Pelanggan 1	Jawaban Informan Pelanggan 2	Jawaban Informan Pelanggan 3
1. Bagaimana pengalaman Anda saat melaporkan gangguan listrik?	Kalo lapor di PLN Mobile, biasa cepat ditanggapi.	Call center susah masuk, kadang lama sekali balas.	Pernah cepat ditangani, tapi pernah juga lama sekali.
2. Apakah teknisi datang tepat waktu?	Biasanya 1 jam su datang.	Pernah juga lebih dari 2 jam, apalagi pas hujan.	Kadang cepat, kadang lama, tergantung situasi.
3. Bagaimana sikap teknisi saat melakukan perbaikan?	Dorang ramah, komunikatif.	Ada yang jelaskan detail, ada juga cuma singkat.	Umumnya sopan, cuma kadang terburu-buru.
4. Apa kendala yang Anda rasakan sebagai pelanggan?	Ndape ada info resmi kalo listrik padam.	Jarang ada kepastian jam selesai perbaikan.	Kadang teknisi cuma periksa, belum langsung perbaiki.
5. Apa harapan Anda untuk pelayanan PLN ke depan?	Info pemadaman musti lebih jelas.	Tambah teknisi biar cepat tanggap.	Komunikasi sama pelanggan musti ditingkatkan.

Sumber : Hasil Olahan Data Penulis, 2025

3. Lampiran Dokumentasi

Dokumentasi

Pegawai Pelayanan Teknis ULP Manado Utara



Dokumentasi
Pelanggan ULP Manado Utara

