

KUALITAS PELAYANAN PADA ULP (UNIT LAYANAN PELANGGAN) PLN (PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA) AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Oleh

Djayeng Turano Gunade¹, Saidah Hasbiah², Siti Norhidayah³

^{1,2,3} Program Studi Administrasi Publik Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

E-mail: ¹djayengturanogunade@gmail.com

Article History:

Received: 30-07-2025

Revised: 06-08-2025

Accepted: 03-09-2025

Keywords:

Kualitas Pelayanan,
ULP PLN Amuntai,
SERVQUAL, Faktor
Pendukung dan
Penghambat

Abstract: Fenomena masalah yang sering dikeluhkan masyarakat, seperti keterlambatan pemasangan KWH baru akibat stok kosong tanpa pemberitahuan sesuai SOP, lambatnya penanganan gangguan listrik yang tidak sesuai dengan standar waktu respon dan pemulihan, serta kurangnya keramahan dan tanggapan petugas pelayanan terhadap pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) PLN Amuntai, Kabupaten Hulu Sungai Utara, dengan menggunakan model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Zeithaml, Parasuraman, dan Berry. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Data diperoleh melalui teknik observasi, wawancara mendalam dengan 13 informan (terdiri dari petugas dan pelanggan PLN ULP Amuntai), serta dokumentasi. Teori yang digunakan adalah model SERVQUAL dari Zeithaml, Parasuraman, dan Berry yang meliputi lima dimensi: bukti fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di ULP PLN Amuntai dinilai cukup baik, dengan beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, khususnya terkait keterlambatan pemasangan KWH meter, penanganan keluhan pelanggan, serta sikap petugas dalam memberikan layanan. Faktor pendukung kualitas pelayanan meliputi fasilitas penunjang yang memadai dan sumber daya manusia yang kompeten. Sementara itu, faktor penghambat yang ditemukan mencakup kendala eksternal seperti cuaca dan kondisi wilayah, keterbatasan stok KWH meter, serta karakter dan disiplin pegawai dalam melayani pelanggan. Saran kepada Manajer ULP PLN Amuntai memperkuat koordinasi dengan unit distribusi dan logistik untuk menjamin ketersediaan alat pemasangan baru seperti KWH meter. Rekomendasi penelitian ini mencakup peningkatan koordinasi antarunit dalam pengadaan alat, optimalisasi sistem pemantauan layanan, serta penguatan sikap empati dan responsivitas petugas untuk meningkatkan kepuasan pelanggan.

PENDAHULUAN

Listrik merupakan salah satu kebutuhan dasar yang sangat penting dalam kehidupan sehari-hari. Ketersediaan listrik yang handal dan berkualitas menjadi salah satu faktor utama dalam mendukung berbagai sektor kehidupan, baik itu sektor ekonomi, pendidikan, kesehatan, maupun sosial.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa "Standar pelayanan adalah tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur".

PT. PLN sebagai satu-satunya badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat menyediakan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan.

Perusahaan Listrik Negara (PLN) memiliki peran penting dalam penyediaan listrik di Indonesia, termasuk di wilayah Kabupaten Hulu Sungai Utara, khususnya di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai. Sebagai penyedia layanan publik, Perusahaan Listrik Negara (PLN) dituntut untuk memberikan pelayanan yang optimal, mengingat pentingnya listrik bagi kehidupan masyarakat, mulai dari kebutuhan rumah tangga hingga sektor industri. Kualitas pelayanan yang baik akan sangat mempengaruhi kepuasan pelanggan, kepercayaan masyarakat, serta citra Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai perusahaan milik negara.

Berdasarkan hasil observasi awal dimana peneliti menemukan proses pelayanan di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Terkait dengan yang peneliti lakukan baik kepada masyarakat pelanggan layanan di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, peneliti menemukan beberapa masalah penting untuk mendukung penelitian ini. Fenomena masalah tersebut yang menjadi sorotan dalam penelitian ini yaitu:

1. Adanya keterlambatan dalam pemasangan baru KWH, yaitu pemasangan meteran listrik token yang dijanjikan dalam waktu 5 hari kerja, setelah dua minggu tak ada kabar, kemudian diklarifikasi ternyata stok meteran listrik dari PLN sedang kosong, sehingga mengakibatkan pelanggan mengeluh terhadap pelayanan seharusnya sesuai SOP dalam permohonan pemasangan sudah ditargetkan dalam waktu 1 minggu sudah diberitahukan bahwa laporan stok kosong atau sedang penanganan pemasangan. (Sumber: laporan keluhan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara 2025).
2. Berdasarkan SOP pekerjaan petugas PLN yaitu *respon time* (waktu tanggap) rata-rata 15 menit dan *recovery time* (waktu pemulihan) rata-rata 30 menit. Namun, ternyata dilapangan petugas PLN sering terlambat dalam menangani gangguan listrik di rumah yang bermasalah, seperti yang terjadi dibulan November 2024 sampai Februari tahun 2025 ada beberapa orang yang lapor jam 9.30 sedangkan petugas datang jam 11.25, bahkan ada juga beberapa bulan petugas baru datang untuk menangani keluhan pelanggan. (Sumber: laporan keluhan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Amantai Kabupaten Hulu Sungai Utara 2025).

3. Kurangnya keramahan petugas pelayanan dalam melayani pengguna layanan, ketidakramahan tersebut terlihat ketika pegawai yang tidak memberikan senyum kepada pengguna layanan, petugas yang berbicara dengan petugas lain yang membicarakan permasalahan yang tidak berkaitan dengan pelayanan yang diberikan sehingga masyarakat yang sedang menerima layanan tidak dilayani dengan baik. Selain itu penulis menemukan adanya respon pegawai yang tidak tanggap dengan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan yang belum mengerti mengenai prosedur pelayanan. Sikap tanggap sangat mengganggu kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat yang datang dan ingin mendapatkan pelayanan yang baik. (Sumber: laporan keluhan pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara 2025).

Berdasarkan dari uraian fenomena tersebut, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **"Kualitas Pelayanan Pada Unit Layanan Pelanggan (ULP) Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara"**.

METODE PENELITIAN

Lokasi Penelitian di Kantor PT. PLN (Persero) ULP Amuntai, Kebun Sari, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan 71414. Jumlah informan pada penelitian ini sebanyak 13 orang informan terdiri dari 4 petugas dan 9 pelanggan.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, yang bertujuan untuk menggali informasi mendalam mengenai pengalaman dan persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh ULP (Unit Layanan Pelanggan) PLN Amuntai dan penelitian ini menganalisis data secara induktif mulai dari tema-tema umum, dan menafsirkan makna data. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif-kualitatif, penulis mendeskripsikan suatu objek, fenomena, atau setting sosial yang akan dituangkan dalam tulisan yang bersifat neratif.

Sumber data pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Data-data yang dikumpulkan tersebut kemudian dianalisis dengan empat teknik yaitu: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penegasan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT PLN (Persero) ULP Amuntai adalah Unit Layanan Pelanggan yang berada di bawah naungan PT PLN (Persero), perusahaan yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik di Indonesia.

ULP (Unit Layanan Pelanggan) PLN (Perusahaan Listrik Negara) Amuntai merupakan salah satu pelaksana pelayanan administrasi publik di wilayah kecamatan amuntai tengah, kabupaten hulu sungai utara. Pelayanan meliputi pelayanan pelanggan dan pelayanan administrasi.

Menurut teori dari Model Servqual (*Service Quality*) yang dikembangkan oleh Zeithaml-Parasuraman-Berry dalam Harbani Pasolong (2019:155) diantaranya adalah:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)

Salah satu aspek mempengaruhi kinerja pegawai atau petugas dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi.

a. Fasilitas fisik kantor

Fasilitas fisik kantor merupakan segala sesuatu yang terdapat dalam perusahaan yang ditempati dan dinikmati oleh karyawan baik dalam hubungan langsung maupun untuk kelancaran pekerjaan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk indikator fasilitas fisik kantor dalam pelayanan publik pada kantor ULP PLN Amuntai sudah baik karena gedung yang bagus serta dilengkapi berbagai fasilitas penunjang kenyamanan seperti AC, TV dan lain-lain dan masih bagus digunakan sehingga membuat tamu yang berkunjung merasa nyaman. Namun, untuk lahan parkir masih kurang, karena tidak ada pelindung untuk kendaraan pada saat cuaca panas ataupun pada saat hujan. Hal tersebut membuat ketidakpuasan pelanggan terhadap fasilitas fisik kantor.

b. Fasilitas peralatan pelayanan

Fasilitas peralatan pelayanan mencakup peralatan seperti komputer, sistem informasi, dan perangkat lainnya yang digunakan oleh petugas untuk menjalankan tugas mereka dengan efisien.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk indikator fasilitas peralatan pelayanan sudah baik. Akan tetapi, untuk masalah stok meteran yang sering mengalami kekosong harus ditindak lanjuti agar pelanggan tidak merasa lama menunggu kepastian terkait pemasangan kwh meter yang mereka perlukan. Untuk penanganan gangguan, pemasangan baru atau kwh meter dan perubahan daya, karena sangat penting dalam pelayanan publik pada ULP PLN Amuntai bahwa fasilitas peralatan kerja adalah segala sesuatu yang digunakan baik berupa perlengkapan atau alat untuk mempermudah aktivitas pekerjaan kantor sehingga tujuan yang diinginkan tercapai.

c. Informasi yang Jelas

Informasi yang jelas adalah bagian dari Bukti Fisik yang sangat penting untuk membantu pelanggan memahami proses pelayanan yang sedang berlangsung. Tempat informasi yang ada di kantor ULP Amuntai juga merupakan bagian dari faktor yang mempengaruhi kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator informasi yang jelas cukup baik secara menyeluruh di ULP PLN Amuntai. Meskipun pada beberapa aspek informasi sudah cukup baik, seperti dalam penanganan gangguan dan perubahan daya, namun masih terdapat kelemahan yang cukup signifikan dalam penyampaian informasi pada layanan pemasangan baru. Ketidakjelasan dan ketidaksesuaian informasi menjadi sumber utama ketidakpuasan pelanggan.

d. Kenyamanan ruang tunggu

Kenyamanan ruang tunggu menjadi elemen penting dalam memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Ruang tunggu yang bersih, ber-AC, memiliki tempat duduk yang memadai, serta suasana yang tertib akan meningkatkan kepuasan pelanggan selama menanti giliran pelayanan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk indikator kenyamanan ruang tunggu di ULP PLN Amuntai menunjukkan performa yang cukup baik. Kebersihan, suhu ruangan, dan ketertiban telah dikelola dengan baik oleh petugas, dan hal ini juga

dirasakan langsung oleh pelanggan. Namun, ada beberapa aspek yang dapat ditingkatkan, seperti penambahan kursi saat kunjungan ramai dan penyediaan fasilitas hiburan dan air minum. Perbaikan ini dapat lebih menyempurnakan kenyamanan pelanggan selama menunggu pelayanan.

2. Keandalan (*Realibility*)

Keandalan merupakan kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Kemampuan perusahaan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat, andal, dan konsisten. Ini berarti perusahaan atau penyedia jasa dapat memenuhi janji layanan yang telah diberikan kepada pelanggan, baik dari segi waktu, hasil, maupun performa layanan, tanpa kesalahan dan secara konsisten.

a. Pelayanan Tepat waktu

Pelayanan tepat waktu adalah salah satu indikator penting dalam mengukur keandalan layanan, di mana pelanggan mengharapkan pelayanan yang cepat dan sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Ketepatan waktu dalam penyelesaian masalah atau permintaan layanan akan meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator pelayanan tepat waktu kurang baik. Data respon penanganan gangguan pada bulan April 2025 memperlihatkan bahwa masih terdapat sejumlah laporan pelanggan yang terlambat ditanggapi dan diselesaikan. Dengan demikian, fenomena awal terkait keterlambatan penanganan gangguan telah terbukti berdasarkan data dan testimoni pelanggan. Oleh karena itu, ULP PLN Amuntai disarankan untuk: melakukan evaluasi rutin terhadap waktu respon penanganan gangguan, menambah jumlah petugas di jam-jam rawan atau wilayah padat pelanggan, mengaktifkan sistem informasi atau pemberitahuan kepada pelanggan terkait estimasi waktu pelayanan, serta menindaklanjuti keluhan pelanggan terkait keterlambatan dengan transparan dan solutif.

b. Layanan sesuai janji

Layanan sesuai janji merupakan indikator penting lainnya dalam mengukur keandalan. Pelanggan mengharapkan bahwa layanan yang dijanjikan akan dipenuhi sesuai dengan waktu yang disepakati dan dengan kualitas yang telah dijanjikan. Ketika perusahaan dapat memenuhi janji mereka, pelanggan merasa dihargai dan lebih percaya terhadap layanan yang diberikan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator layanan sesuai janji di ULP PLN Amuntai cukup baik. Meskipun sebagian besar layanan rutin telah berjalan cukup baik, perbaikan perlu difokuskan pada layanan pemasangan baru dan perubahan daya yang memiliki alur lebih panjang dan bergantung pada ketersediaan material. Peningkatan kualitas komunikasi, transparansi informasi, serta sistem pelaporan keterlambatan secara proaktif menjadi langkah penting untuk memperkuat kepercayaan pelanggan terhadap komitmen dan profesionalisme pelayanan ULP PLN Amuntai.

c. Keakuratan informasi

Keakuratan informasi merupakan faktor penting dalam memberikan layanan yang dapat dipercaya. Pelanggan mengharapkan informasi yang disampaikan kepada mereka tepat, jelas, dan sesuai dengan kenyataan. Keakuratan informasi berhubungan langsung dengan kualitas layanan, karena informasi yang salah dapat menyebabkan

kebingungannya pelanggan dan merusak reputasi perusahaan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk indikator keakuratan informasi di ULP PLN Amuntai berjalan cukup baik. Petugas berkomitmen menjaga kebenaran dan kejelasan informasi. Namun, masih diperlukan peningkatan dalam penyampaian informasi yang lebih *real-time*, terutama untuk jadwal pemadaman dan pemeliharaan jaringan. Transparansi dan konsistensi dalam komunikasi akan meningkatkan kepercayaan pelanggan serta memperkuat keandalan layanan secara menyeluruh. Meningkatkan komunikasi lebih lanjut dan memberikan penjelasan yang lebih rinci mengenai prosedur yang mungkin membingungkan bisa lebih memperbaiki keakuratan informasi yang sudah baik ini.

3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap merupakan kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Selain itu, daya tanggap ialah kemampuan dan kesediaan staf perusahaan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan dengan cepat serta tepat. Ini mencakup kemauan untuk menanggapi permintaan, memberikan bantuan, dan menyelesaikan masalah pelanggan dengan efisien.

a. Kecepatan respon

Kecepatan respon adalah merupakan satu aspek penting dalam menilai daya tanggap suatu layanan. Pelanggan mengharapkan respons yang cepat dan efektif terhadap keluhan, permintaan, atau pertanyaan mereka. Kecepatan dalam merespons masalah atau permintaan menunjukkan bahwa perusahaan peduli terhadap kebutuhan pelanggan dan berusaha untuk segera memberikan solusi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kecepatan respon di ULP PLN Amuntai secara umum cukup baik, terutama pada layanan gangguan harian yang bersifat teknis. Petugas berupaya menanggapi permintaan dan keluhan pelanggan secara cepat dan tidak membiarkan pelanggan menunggu terlalu lama. Namun demikian, fenomena masalah awal dalam penelitian ini seperti keterlambatan pemasangan KWH baru, keterlambatan penanganan gangguan saat jam sibuk, serta kurangnya tanggapan petugas pada waktu tertentu masih ditemukan, meskipun jumlahnya tidak dominan.

b. Penyelesaian masalah

Penyelesaian masalah yang cepat merupakan salah satu indikator kunci dalam menilai daya tanggap sebuah layanan. Pelanggan mengharapkan bahwa masalah yang mereka hadapi dapat diselesaikan dengan segera tanpa menunggu terlalu lama. Penyelesaian masalah yang cepat menunjukkan bahwa perusahaan memiliki sistem yang efisien untuk mengatasi keluhan atau permasalahan yang timbul.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator penyelesaian masalah secara cepat di ULP PLN Amuntai kurang baik dan masih menjadi persoalan serius terutama pada layanan administratif. Fenomena masalah awal yang ditemukan pada penyelesaian layanan administratif yang prosesnya panjang dan dipengaruhi oleh faktor eksternal seperti kekosongan stok KWH meter masih sering terjadi dan belum ditangani dengan baik. Untuk meningkatkan efektivitas penyelesaian masalah secara menyeluruh, perlu dilakukan beberapa perbaikan mendasar, yaitu: optimalisasi

koordinasi antarunit, penyederhanaan prosedur pelayanan, transparansi dalam penyampaian waktu penyelesaian kepada pelanggan, serta pemberian informasi proaktif jika terjadi keterlambatan.

c. Ketersediaan layanan

Ketersediaan layanan adalah salah satu faktor yang menunjukkan seberapa baik perusahaan dapat memberikan pelayanan kepada pelanggan kapan pun mereka membutuhkan. Layanan yang tersedia setiap saat akan meningkatkan kenyamanan pelanggan karena mereka tidak perlu khawatir tentang keterbatasan waktu atau aksesibilitas saat membutuhkan bantuan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa untuk indikator ketersediaan layanan secara keseluruhan sudah baik di ULP PLN Amuntai. Dokumentasi data sarana komunikasi tahun 2025 menunjukkan bahwa alat-alat komunikasi seperti handphone dan radio dalam kondisi baik dan mendukung penyampaian layanan teknis, termasuk untuk pemasangan KWH baru, penanganan gangguan, serta perubahan daya. Namun, fenomena masalah awal seperti keterlambatan pemasangan KWH dan penanganan gangguan meskipun bukan disebabkan oleh ketiadaan layanan, tetap terjadi akibat faktor eksternal seperti keterbatasan stok dan beban kerja tinggi pada jam sibuk.

4. Jaminan (*Assurance*)

Jaminan merupakan kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Selain itu, jaminan ialah salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan. Ini berkaitan dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kehandalan yang dimiliki oleh karyawan dalam memberikan pelayanan, sehingga pelanggan merasa yakin dan percaya terhadap layanan yang mereka terima.

a. Keramahan petugas

Keramahan petugas merupakan salah satu faktor penting yang mempengaruhi pengalaman pelanggan dalam memperoleh layanan. Petugas yang ramah, sopan, dan menunjukkan sikap positif akan meningkatkan kepuasan pelanggan, menciptakan hubungan yang baik antara pelanggan dan penyedia layanan, serta mempermudah proses komunikasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator keramahan petugas kurang ramah karena belum berjalan secara optimal dan belum memenuhi harapan pelayanan prima di ULP PLN Amuntai. Meskipun dokumentasi SOP pelayanan menunjukkan bahwa nilai 5S telah dijadikan pedoman, pelaksanaannya di lapangan belum sepenuhnya konsisten. Beberapa perilaku petugas masih menunjukkan kurangnya empati dan keramahan dalam melayani pelanggan. Oleh karena itu, fenomena kurangnya keramahan petugas yang menjadi bagian dari masalah awal perlu mendapatkan perhatian khusus.

b. Kemampuan petugas

Kemampuan petugas adalah indikator yang menunjukkan sejauh mana petugas mampu memberikan layanan yang efektif, efisien, dan tepat sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Petugas yang memiliki pengetahuan yang baik, keterampilan teknis yang memadai, serta kemampuan komunikasi yang baik akan meningkatkan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kemampuan petugas di ULP

PLN Amuntai sudah baik dan profesional. Dokumentasi yang berkaitan dengan pelatihan dan sertifikasi petugas, serta SOP pelayanan, menunjukkan adanya upaya berkelanjutan dalam meningkatkan kapasitas kerja. Meskipun tidak ditemukan keluhan signifikan dari pelanggan terkait kemampuan petugas, tetap penting bagi ULP PLN Amuntai untuk: menjaga kontinuitas pelatihan teknis dan komunikasi, memastikan bahwa setiap petugas memiliki akses terhadap pembaruan informasi dan regulasi terbaru, serta melakukan evaluasi rutin terhadap kinerja individu guna menjamin kualitas layanan yang konsisten.

c. Kepercayaan pelanggan

Kepercayaan pelanggan merupakan salah satu aspek yang sangat penting dalam menjaga hubungan jangka panjang antara penyedia layanan dan pelanggan. Pelanggan yang percaya kepada penyedia layanan merasa yakin bahwa mereka akan mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan harapan, aman, dan dapat diandalkan. Kepercayaan ini akan meningkatkan loyalitas pelanggan serta memperkuat citra perusahaan di mata masyarakat.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan ULP PLN Amuntai secara umum berada dalam kategori sudah baik. Upaya untuk membangun dan menjaga kepercayaan sudah dilakukan melalui pelatihan, komunikasi terbuka, dan penegakan standar pelayanan. Namun, untuk lebih meningkatkan dan mempertahankan kepercayaan pelanggan secara jangka panjang, disarankan agar: proses pemasangan KWH dan perubahan daya disesuaikan dengan waktu estimasi yang lebih realistis, jumlah petugas teknis ditambah agar beban kerja dapat terbagi dan penanganan lebih cepat, monitoring layanan ditingkatkan, terutama dalam hal respon terhadap keluhan pelanggan, agar tidak menimbulkan ketidakpuasan di masa mendatang.

5. Empati (*Empathy*)

Empati merupakan sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen dan perusahaan memahami, serta menghargai pelanggan sebagai individu. Selain itu, empati ialah salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas layanan. Empati mencakup kemampuan memahami dan peduli terhadap kebutuhan dan perasaan pelanggan, serta memberikan perhatian personal dan komunikasi yang baik.

a. Perhatian terhadap kebutuhan pelanggan

Perhatian terhadap kebutuhan pelanggan menunjukkan tingkat kepedulian penyedia layanan dalam mengidentifikasi dan memenuhi kebutuhan atau harapan pelanggan. Hal ini penting agar pelanggan merasa dihargai dan mendapatkan solusi yang sesuai dengan masalah atau permintaan mereka.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator perhatian terhadap kebutuhan pelanggan di ULP PLN Amuntai cukup baik. Pelayanan teknis memang mendapatkan prioritas dan perhatian yang cukup baik, namun pelayanan administratif masih menunjukkan banyak kekurangan, terutama dalam hal komunikasi, keterbukaan informasi, dan tindak lanjut terhadap permintaan pelanggan. Untuk meningkatkan kualitas perhatian terhadap kebutuhan pelanggan secara menyeluruh, perlu dilakukan: peningkatan koordinasi antarbagian agar informasi dan proses layanan berjalan lebih lancar, pelatihan komunikasi proaktif

bagi petugas, dan sistem pemantauan permintaan pelanggan yang lebih transparan dan akuntabel.

b. Tidak deskriminatif

Tidak deskriminatif merupakan indikator ini mengukur sejauh mana layanan yang diberikan kepada pelanggan bebas dari diskriminasi, yaitu semua pelanggan diperlakukan dengan adil tanpa membedakan latar belakang sosial, ekonomi, ras, agama, atau status lainnya. Layanan yang tidak diskriminatif menciptakan suasana yang inklusif dan memberikan rasa aman bagi pelanggan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator tidak diskriminatif sudah baik dan optimal di ULP PLN Amuntai. Dimana tidak ditemukan bukti diskriminasi dalam bentuk apa pun. Pelayanan dilakukan berdasarkan urutan dan skala prioritas teknis, bukan pada siapa pelanggan tersebut. Pelayanan tetap diberikan secara setara kepada semua pelanggan. Tidak ada kebijakan yang membedakan pelanggan dalam hal pelayanan. Baik sistem antrean, formulir permohonan, maupun alur penyelesaian keluhan bersifat seragam dan adil.

Berdasarkan hasil penelitian di ULP PLN Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di ULP PLN Amuntai. Faktor tersebut antara lain sebagai berikut:

1. Faktor Pendukung

Faktor pendukung kualitas pelayanan adalah hal-hal yang mendukung tercapainya pelayanan yang baik, efisien, dan memuaskan pelanggan. Faktor ini dapat berupa sumber daya manusia yang kompeten, fasilitas yang memadai, teknologi yang tepat, aturan yang jelas, serta lingkungan yang kondusif.

a. Fasilitas penunjang

Fasilitas penunjang adalah segala sesuatu yang melengkapi penyelenggaraan proses pelayanan dengan memberikan kemudhan kenyamanan dan memperlancarkan pelaksanaan suatu maha dan merupakan sarana dan prasarana yang dibutuhkan dalam melakukan atau memperlancar suatu kegiatan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor yang mendorong kualitas pelayanan pada ULP PLN Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah fasilitas penunjang penyelenggaraan dalam memberikan pelayanan hal ini didorong baik secara langsung maupun tidak langsung dalam suatu lembaga dalam rangka mencapai tujuan untuk memuaskan pelanggan.

b. Sumber daya manusia (SDM)

Sumber daya manusia (SDM) merupakan komponen penting dalam organisasi pelayanan karena kualitas pelayanan sangat bergantung pada kompetensi, sikap, dan etos kerja para pegawainya. Pegawai yang profesional, memiliki kemampuan teknis yang baik, serta mampu berkomunikasi secara efektif dengan pelanggan akan meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra positif lembaga.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor penting yang mendukung kualitas pelayanan di ULP PLN Amuntai adalah sumber daya manusia yang kompeten (SDM). Sumber daya manusia (SDM) yang memiliki kemampuan teknis, pelayanan yang baik, serta etos kerja yang tinggi akan secara langsung memengaruhi kepuasan pelanggan. Kompetensi pegawai tidak hanya berdampak pada efisiensi pelayanan,

tetapi juga menciptakan kepercayaan dan kenyamanan bagi pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM melalui pelatihan, pembinaan, dan motivasi kerja perlu terus ditingkatkan demi tercapainya tujuan pelayanan yang optimal di ULP PLN Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan segala sesuatu yang dapat menghalangi, merintangi, atau menahan terjadinya suatu hal. Ini dapat berupa kondisi, keadaan, atau penyebab lain yang membuat suatu proses atau kegiatan sulit berjalan lancar atau bahkan terhambat. Faktor yang menghambat kualitas pelayanan publik berupa sumber daya manusia yang kurang kompeten, prosedur pelayanan yang rumit, keterbatasan sarana dan prasarana, kurangnya sosialisasi, serta kurangnya inovasi dan teknologi informasi.

a. Kendala eksternal: cuaca dan kondisi wilayah

Kendala eksternal, seperti: cuaca dan kondisi wilayah, menunjukkan bahwa cuaca buruk dan kondisi geografis yang sulit menjadi tantangan utama dalam menjalankan tugas pelayanan. Cuaca ekstrem seperti hujan deras dan kondisi wilayah seperti banjir sering menghambat mobilitas petugas dalam menangani gangguan teknis, terutama di wilayah yang medannya sulit dijangkau.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kendala eksternal, seperti cuaca buruk serta hujan deras dan kondisi wilayah yang sulit saat banjir serta daerah yang terpencil, merupakan hambatan signifikan yang mengganggu kelancaran pelayanan di ULP PLN Amuntai. Faktor ini mempengaruhi kecepatan dan efektivitas dalam menangani gangguan teknis dan administrasi, serta menyulitkan komunikasi dengan pelanggan. Meskipun faktor ini tidak dapat sepenuhnya dikendalikan, strategi mitigasi seperti pemetaan wilayah rawan dan peningkatan penggunaan teknologi komunikasi akan membantu mengurangi dampaknya dan meningkatkan pelayanan.

b. Ketersediaan stok meter atau kWh meter yang sering kosong

Stok meter atau kWh meter merupakan komponen vital dalam operasional pelayanan kelistrikan, khususnya dalam proses penyambungan baru, penggantian meter, maupun perbaikan layanan pelanggan. Ketersediaan stok yang memadai sangat berpengaruh terhadap kecepatan dan kualitas pelayanan di lapangan. Ketika terjadi kekosongan stok, pelayanan terhadap pelanggan bisa tertunda dan berujung pada ketidakpuasan pelanggan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa ketersediaan stok meter atau kWh meter yang sering kosong merupakan hambatan signifikan dalam proses pelayanan di ULP PLN Amuntai. Keterlambatan pengadaan dan distribusi meter berdampak langsung terhadap kecepatan penanganan permintaan pelanggan, baik teknis maupun administratif. Meskipun faktor ini berkaitan dengan manajemen logistik dan bukan langsung disebabkan oleh petugas di lapangan, dampaknya dirasakan oleh pelanggan sebagai bentuk keterlambatan atau ketidaksiapan pelayanan.

c. Kurangnya keramahan dan kemampuan *public speaking* petugas

Kurangnya keramahan dan kemampuan *public speaking* petugas menjadi faktor penghambat yang memengaruhi kualitas pelayanan di ULP PLN Amuntai. Meskipun kompetensi teknis para petugas sangat penting, kelemahan dalam kemampuan berkomunikasi secara efektif, seperti tidak mampu menyampaikan informasi dengan

jasas atau kurang responsif terhadap pelanggan, serta sikap pribadi yang kurang ramah dan tidak sabar dalam menghadapi situasi pelayanan, dapat berdampak negatif terhadap kinerja dan menurunkan kualitas pelayanan.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa kurangnya keramahan dan kemampuan *public speaking* petugas merupakan faktor penghambat yang signifikan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas di ULP PLN Amuntai. Sikap kurang profesional, ketidaksabaran, dan kurangnya motivasi atau keinginan untuk melayani dengan baik dapat mengurangi efektivitas pelayanan dan mempengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan. Oleh karena itu, penting untuk melakukan pelatihan tentang sikap profesional, kedisiplinan, serta komunikasi yang baik kepada seluruh pegawai agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal.

KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan mengenai kualitas pelayanan di ULP PLN Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara secara keseluruhannya cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari: Pertama, dimensi bukti fisik tergolong sudah baik, karena fasilitas fisik kantor sudah baik. Kedua, dimensi keandalan tergolong cukup baik, karena masih terdapat keterlambatan dalam pemasangan kWh baru dan penanganan gangguan. Ketiga, dimensi daya tanggap tergolong cukup baik, karena masih ada keterlambatan petugas dalam merespons keluhan pelanggan. Keempat, dimensi jaminan tergolong sudah baik, karena petugas memiliki kompetensi teknis yang baik dan mengikuti pelatihan secara berkala. Kelima, dimensi empati tergolong cukup baik, karena masih ada petugas yang kurang sopan dan tidak ramah dalam melayani pelanggan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan di ULP PLN Amuntai: Faktor pendukung. Pertama, fasilitas penunjang yang memadai seperti peralatan kerja, ruang pelayanan, dan sarana komunikasi internal. Kedua, sumber daya manusia yang kompeten dan telah mengikuti pelatihan teknis maupun pembekalan secara berkala. Faktor penghambat: Pertama, kendala eksternal seperti cuaca buruk saat hujan deras dan kondisi wilayah banjir serta daerah terpencil yang sulit untuk dijangkau. Kedua, ketersediaan stok kWh meter yang sering kosong, sehingga menghambat pemasangan baru dan penggantian kWh meter. Ketiga, kurangnya keramahan dan kemampuan *public speaking* petugas.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Anonim Kepmenpan No. 63/2003. Kepmen PAN 63/2003 tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- [2] Anonim, 2022. *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Program Studi S1 Administrasi Publik: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai*.
- [3] Anonim, Undang-Undang (UU) No. 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- [4] Anonim, Undang-Undang (UU) No. 30 Tahun 2009 Tentang *Ketenagalistrikan*. Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.
- [5] Fitriyani, R., & Widodo, J. (2019). *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada PLN*. Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora, 5(1), 45–52.
- [6] Hamdani Ahmad. 2021. *"Kualitas Pelayanan Publik Pada PT. PLN Kelua Kecamatan"*.

- Kelua*". Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA).
- [7] Kotler, P., & Keller, K. L. (2016). *Marketing Management (15th ed.)*. Pearson Education.
 - [8] Kotler, P., & Keller, K. L. 2009. *Tentang Marketing Management (13th ed)*. Pearson Education.
 - [9] Marpaung, J. P. (2020). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berdasarkan Model SERVQUAL di PLN*.
 - [10] Jurnal Administrasi Publik, 8(2), 155–168.
 - [11] Maulida, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*.
 - [12] Bandung: CV Indra Prahasta
 - [13] Muhammad Fitri Ramadana, 2020. *Pelayanan Publik: Yayasan Kita Menulis*.
 - [14] Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Penerbit cv.
 - [15] Risaldi. 2022. "*Kualitas Pelayanan Teknik Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Kelua Kabupaten Tabalong*". Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA).
 - [16] Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta
 - [17] Suharno, S. (2015). *Dasar-Dasar Ketenagalistrikan*. Yogyakarta: Andi Offset.
 - [18] Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. 1990. *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. The Free Press.