

ANALISIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMBAR CABANG SUNGAI PENUH

RESI ERYANI, MURLINUS, FADLAN KALMA

STIA NUSANTARA SAKTI SUNGAI PENUH

Email:

resieryani@gmail.com
murlinus@gmail.com
fadlankalma@gmail.com

ABSTRACT

The purpose of this study is to determine the handling of public complaints regarding public services at PT. PLN (Persero) Region of West Sumatra, Sungai Penuh branch. The research method used is a qualitative approach method. Informants in this study came from the PT. PLN (Persero) Region of West Sumatra, Sungai Penuh Branch, namely Managers, General Administration and Service Supervisors, Engineering Supervisors, Information Technology Supervisors. The research instrument is the researcher himself and data collection through interviews and field observations. PT. PLN (Persero) Region of West Sumatra, Sungai Penuh Branch, namely Managers, General Administration and Service Supervisors, Engineering Supervisors, Information Technology Supervisors, Handling of Public Complaints regarding Public Services, including problems, procedures and dimensions. The results of this study are the handling of complaints submitted by the community at PT. PLN (Persero) for the area of West Sumatra, Sungai Penuh branch, the majority are complaints of technical problems, the procedure for handling complaints at PT. PLN (Persero) for the area of West Sumatra, the Sungai Penuh branch can be said to be quite easy, it's just that there are several stages that are considered time consuming. There are several dimensions of handling complaints, the PT. PLN (Persero) for the West Sumatran branch of the Sungai Penuh branch that has implemented the dimensions of commitment, justice, responsiveness and convenience provided to the community.

Keywords: Handling Public Complaints regarding Public Services

ABSTRAK

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk mengetahui Penanganan Pengaduan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik pada PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh. Metode penelitian yang dipakai adalah metode pendekatan kualitatif. Informan Dalam Penelitian ini berasal dari pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh yaitu Manajer, Supervisor Umum Administrasi dan pelayanan, Supervisor teknik, Supervisor Teknologi Informasi. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri dan pengumpulan data melalui wawancara dan observasi lapangan. pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh yaitu Manajer, Supervisor Umum Administrasi dan pelayanan, Supervisor teknik, Supervisor Teknologi Informasi, Penanganan Pengaduan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik ini mencakup tentang masalah, Prosedur dan dimensi . Hasil penelitian dalam penelitian ini adalah Penanganan

Pegaduan yang diajukan masyarakat pada PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh mayoritas merupakan pengaduan masalah teknis, Prosedur penanganan pengaduan pada PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh sudah bisa dikatakan cukup mudah, hanya saja ada beberapa tahapan yang dirasa memakan waktu, Ada beberapa dimensi penanganan pengaduan, pihak PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh yang telah diterapkan dimensi itu ialah komitmen, keadilan, repon dan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat.

Kata kunci : Penanganan Pengaduan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang Masalah

Dalam rangka peningkatan kualitas pelayanan publik, pemerintah telah melakukan berbagai langkah maupun upaya perbaikan pelayanan publik secara berkesinambungan demi terwujudnya pelayanan publik yang prima. Salah satu upaya perbaikan kualitas pelayanan publik adalah dengan memberikan akses seluas-luasnya kepada masyarakat agar dapat menyampaikan pengaduan atas pelayanan yang diberikan oleh penyelenggara. Dengan adanya akses seluasluasnya kepada masyarakat ini diharapkan dapat berpartisipasi aktif dalam mendorong terwujudnya pelayanan publik yang prima.

Salah satu pelayanan publik terhadap masyarakat yaitu pengelolaan pengaduan yang merupakan tanggungjawab pemerintah sesuai dengan Pasal 36 dan 37 Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengamanatkan penyelenggara wajib memberikan akses seluas luasnya kepada masyarakat untuk memberikan masukan kepada penyelenggara atas pemberian layanannya. Oleh karena itu, pengelolaan pengaduan harus dikelola dengan baik yaitu antara lain menyediakan sarana pengaduan, menugaskan pelaksana yang berkompeten, menangani pengaduan dan menindaklanjuti pengaduan. Namun realita dilapangan masyarakat sebagian besar masih enggan untuk memanfaatkan sarana pengaduan dikarenakan kesadaran masyarakat dalam berpartisipasi untuk pelayanan publik masih rendah sehingga sarana pengaduan relatif tidak dimanfaatkan, disamping itu sebagian masyarakat juga merasa bahwadengan melaporkan pihak tertentu terkait pemberian layanannya maka akan menimbulkan masalah dan juga membutuhkan waktu yang cukup lama dalam menyelesaikan masalah tersebut.

Penyampaian aspirasi dan pengaduan sangat diperlukan bagi Pemerintah Daerah untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan yang lebih baik. Dalam hal ini sebagai tindaklanjut amanat Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, telah diterbitkan Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik yang mengisyaratkan sistem pengelolaan pengaduan pelayanan publik nasional (SP4N) yang merupakan integrasi pengelolaan pengaduan pelayanan publik secara berjenjang pada setiap penyelenggara dalam kerangka sistem informasi pelayanan publik yaitu melalui LAPOR (Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat). Pada mulanya, layanan aspirasi dan pengaduan online rakyat dipelopori oleh Unit Kerja Presiden Bidang Pengawasan dan Pembangunan

(UKP4) dan dikelola secara koordinatif bersama dengan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (KemenPANRB).

Menurut penelitian Pattiro (2004:53) rendahnya respon instansi penyelenggara pelayanan terhadap keluhan atau pengaduan dari masyarakat mengakibatkan munculnya sikap *skeptis* dari masyarakat. Masyarakat jera untuk mengadukan keluhannya sehingga angka pengaduan di beberapa instansi pelayanan publik relatif rendah. Rendahnya angka pengaduan ini sebenarnya tidak menggambarkan kepuasan masyarakat atas pelayanan publik, sebaliknya justru karena masyarakat merasa tidak yakin dengan hasil yang akan diperoleh dengan melakukan pengaduan.

Keluhan yang diajukan kepada petugas pelayanan sifatnya hanya ditampung, dijanjikan untuk diselesaikan, dan yang paling sering adalah petugas melempar tanggung jawab kepada petugas lain. Selain itu, tidak jarang masyarakat pengadu dimarahi atau diremehkan oleh petugas pelayanan. Berdasarkan kenyataan sehari-hari, kualitas layanan kepada publik yang diberikan oleh departemen maupun lembaga pemerintah non-departemen (LPND) masih fluktuatif, artinya masih pasang surut (Baedhowi, 2007:94).

Selain itu, warga masyarakat dari kalangan yang tidak mampu dan kurang berpendidikan juga tidak tahu cara mengadukan keluhannya. Padahal pelayanan publik yang berkualitas mensyaratkan keseimbangan posisi tawar antara instansi penyelenggara pelayanan publik dengan masyarakat penerima pelayanan, yang dapat dicapai salah satunya dengan menerapkan konsep *customer complaint system* (sistem penanganan pengaduan).

Pengaduan masyarakat merupakan satu sumber informasi bagi upaya-upaya pihak penyelenggara pelayanan untuk secara konsisten menjaga pelayanan yang dihasilkannya sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu perlu didisain suatu sistem pengelolaan pengaduan yang secara dapat efektif dan efisien mengolah berbagai pengaduan masyarakat menjadi bahan masukan bagi perbaikan kualitas pelayanan; Sedangkan dari sisi makro, peningkatan kualitas pelayanan publik dapat dilakukan melalui pengembangan model-model pelayanan publik.

Dalam hal-hal tertentu, memang terdapat pelayanan publik yang pengelolaannya dapat dilakukan secara *private* untuk menghasilkan kualitas yang baik. Beberapa model yang sudah banyak diperkenalkan antara lain: *contracting out*, dalam hal ini pelayanan publik dilaksanakan oleh swasta melalui suatu proses lelang, pemerintah memegang peran sebagai pengatur; *franchising*, dalam hal ini pemerintah menunjuk pihak swasta untuk dapat menyediakan pelayanan publik tertentu yang diikuti dengan *price regularity* untuk mengatur harga maksimum.

Konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran kebaikan suatu produk atau jasa. Persepsi terhadap kualitas mencerminkan perasaan konsumen yang secara menyeluruh. Permasalahan utama yang dituntut oleh masyarakat saat ini adalah peningkatan kinerja pegawai pada PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) yang semakin dibutuhkan termaksud peningkatan jasa pelayanan kepada masyarakat. Pelanggan yang membutuhkan pelayanan agar mendapat kepuasan yang diinginkan. Pelanggan yang puas atas pelayanan yang diterima akan memberikan kepercayaan atau pemikiran yang baik terhadap PT. PLN (Persero).

Di Indonesia PT. PLN merupakan salah satu BUMN yang memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat baik masyarakat kalangan bawah sampai kalangan atas. PT. PLN (Persero) di Indonesia sudah lama ada dan berkembang untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. PT. PLN (Persero) di Indonesia memiliki dua program yaitu listrik pasca bayar dan listrik Prabayar. Kedua program tersebut sudah dinikmati masyarakat diseluruh Indonesia termasuk di Kabupaten Kerinci dan Kota Sungai Penuh. PT. PLN (Persero) banyak memberikan jasa pelayanan terhadap masyarakat diantaranya pelayanan pemasangan listrik baru, penambahan daya listrik, penyedia lampu penerangan jalan dan layanan gangguan listrik baik di kantor, rumah, perusahaan, rumah sakit, sekolah, taman dan lain-lain. PT. PLN (Persero) harus mampu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya atau bahkan memberikan pelayanan prima kepada masyarakat karena akan menciptakan kepuasan bagi pelanggan. Listrik merupakan sumber kehidupan bagi masyarakat yang mempunyai fungsi penting sebagai penerangan dan energi dalam segala aktivitas sehari-hari

Bidang kelistrikan menjadi salah satu sasaran dan obyek pembangunan. Pembangunan bidang kelistrikan dilakukan dengan terus-menerus, dengan berorientasi pada perubahan dan inovasi yang lebih baik dari sebelumnya. Namun demikian akhir-akhir ini bidang kelistrikan mendapat perhatian dari pemerintah. Hal ini dikarenakan Perseroan Terbatas (PT) Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero sebagai BUMN penyedia energi listrik kurang dapat memenuhi pasokan listrik di beberapa daerah di Indonesia. Listrik seringkali mati dan pemadaman bergilir dilakukan di beberapa daerah. Masyarakat merasa dirugikan karena tidak bisa melakukan aktivitas seperti biasanya. Padahal dalam kenyataannya, semakin banyak masyarakat yang menjadi pelanggan PT PLN (Persero) seiring bertambahnya jumlah penduduk.

PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar, yang ditetapkan dengan Keputusan Direksi No. 304.K/023/DIR/2003 tanggal 19 Nopember 2003. Perubahan organisasi ini diawali dengan keluarnya Keputusan Direksi No. 089.K/023/DIR/2002 tentang perubahan organisasi Unit Bisnis di lingkungan PT. PLN (Persero), dimana telah dibentuk Unit Bisnis kelistrikan baru di beberapa wilayah kerja diantaranya Wilayah Riau. Dengan keluarnya Keputusan Direksi ini maka wilayah kerja Sumbar dan wilayah kerja Riau masing-masing berdiri sendiri.

PLN Wilayah Sumatera Barat saat ini memiliki 1.105.279 pelanggan. Wilayah kerja PLN Wilayah Sumatera Barat adalah 19 kota kabupaten di Sumatera Barat dan 1 kabupaten di Jambi yaitu Kerinci dan Sungai Penuh.

Kinerja perusahaan yang baik akan menimbulkan kepuasan bagi *stake holder* yang dilayaninya. Demikian halnya dengan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh. Namun disisi lain dalam kegiatan operasional serta memberikan pelayanannya kepada pelanggan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh mengalami hambatan yaitu kurang optimalnya dalam memberikan pelayanan akan pengaduan masyarakat.

Seperti yang terlihat pada saat ini yang mana masyarakat merasakan upaya yang dilakukan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh dalam memberikan pelayanan yang optimal bagi masyarakat masih belum bisa dikatakan baik karena pada kenyataannya pada saat ini masyarakat masih banyak yang

komplain akan kualitas pelayanan yang diberikan, salah satu pelayanan yang menjadi keluhan adalah tentang upaya PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh dalam menangani keluhan dari masyarakat.

2. Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah untuk melihat bagaimana PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMBAR CABANG SUNGAI PENUH.

3. Batasan Masalah

Dalam penelitian ini peneliti ingin membatasi masalah yang akan diteliti seputar permasalahan yang berkaitan dengan bagaimana penanganan pengaduan masyarakat mengenai pelayanan publik pada pt. Pln (persero) wilayah sumbar cabang sungai penuh. yang meliputi unsur-unsur seperti masalah pengaduan pelanggan, prosedur pengaduan pelanggan, Dimensi Penanganan pengaduan

4. Perumusan Masalah

Rumusan masalah dalam penelitian ini berdasarkan uraian latar belakang di atas adalah Bagaimana ANALISIS PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMBAR CABANG SUNGAI PENUH ?

5. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari Penelitian ini adalah Untuk mengetahui bagaimana PENANGANAN PENGADUAN MASYARAKAT MENGENAI PELAYANAN PUBLIK PADA PT. PLN (PERSERO) WILAYAH SUMBAR CABANG SUNGAI PENUH

Manajemen Sumber Daya Manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) sebagai salah satu unsur penunjang organisasi, dapat diartikan sebagai manusia yang bekerja di lingkungan suatu organisasi (disebut personil, tenaga kerja, pekerja/pegawai); atau potensi manusiawi sebagai penggerak organisasi dalam mewujudkan eksistensinya; atau potensi yang merupakan asset dan berfungsi sebagai modal non-material dalam organisasi bisnis, yang dapat diwujudkan menjadi potensi nyata secara fisik dan non-fisik dalam mewujudkan eksistensi organisasi.

Penyampaian Pengaduan

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 Pasal 8, Pengaduan dapat disampaikan oleh penerima pelayanan kepada penyelenggara pelayanan melalui :

- a. Penyampaian secara lisan, yakni secara langsung disampaikan kepada petugas pelaksana pelayanan pada SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri terkait;

- b. Surat yang dialamatkan kepada SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri terkait;
- c. Media Massa baik cetak maupun elektronik yang terdapat;
- d. *Websitemilik* Pemerintah;
- e. Melalui layanan *SMS Government* ;
- f. Sarana Pengaduan yang disediakan oleh tiap-tiap SKPD, Perusahaan Daerah, UPT dan Sekolah Negeri.
- g. Sarana atau media lain, dengan memperhatikan aksesibilitas penyelenggara pelayanan.

Penelitian Relepan

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Dimas Ramdhana Prasetya, Jurusan Adminsitasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Dalam jurnalnya yang berjudul Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)

Pengaduan masyarakat penting bagi pemerintah untuk melihat seberapa besar keberhasilan dalam melaksanakan kegiatan. Pengaduan masyarakat merupakan elemen penting dalam instansi daerah, karena pengaduan bertujuan memperbaiki kekurangan dari kegiatan yang sudah dilaksanakan. Pengaduan masyarakat di Kota Malang belum sepenuhnya terpublikasikan, sehingga masyarakat bingung mengadu dimana. Sistem informasi manajemen dan new public service mendukung pengelolaan pengaduan online. Pengaduan di Kota Malang paling besar masalah lalu lintas dan kemacetan yang ditangani oleh Dinas Perhubungan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis pengelolaan pengaduan masyarakat di Kota Malang serta faktor-faktor yang mempengaruhi dalam pengelolaan pengaduan di Kota Malang.

Kerangka Pemikiran

Dimaksud Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Maksud Penanganan Pelayanan Pengaduan Masyarakat adalah sebagai pedoman bagi pelaksana pelayanan serta sebagai informasi bagi pengguna pelayanan mengenai pelaksanaan pelayanan pengaduan masyarakat. Tujuannya adalah untuk memperkuat sistem dan meningkatkan kinerja petugas dalam melakukan pelayanan penanganan dan tindak lanjut pengaduan masyarakat secara terencana sesuai dengan kewenangan dan ketentuan yang berlaku, sehingga dapat memberikan bahan pertimbangan yang akurat pengaduan dari masyarakat.

Agar penelitian lebih terarah dan untuk menghindari kesalahan penafsiran istilah dalam penelitian, Indikator yang di gunakan Prinsip Pelayanan Pengaduan masyarakat,(PermenPan No.5 tahun 2009 Pasal 2) adalah Sebagai Berikut :

1. Masalah Pengaduan Pelanggan

Masalah Pengaduan Pelanggan adalah bentuk aspirasi pelanggan yang terjadi karena adanya ketidakpuasan terhadap suatu barang atau jasa. Macam-macam

keluhan pelanggan pada dasarnya terbagi 2 yakni keluhan yang disampaikan lewat lisan dan keluhan yang disampaikan secara tertulis

2. Prosedur Pengajuan Pengaduan

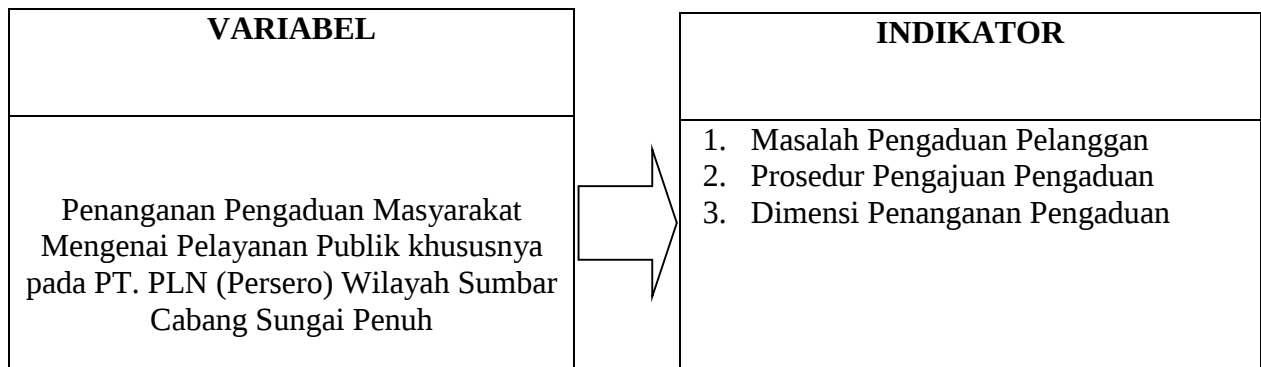
Berbagai Prosedur Pengajuan Pengaduan yang dapat dipakai untuk mengatasi keluhan pelanggan adalah memberikan kepuasan optimal kepada pelanggan, meningkatkan loyalitas terhadap jasa, dan pada akhirnya memberikan keuntungan kepada kedua belah pihak. prosedur penanganan keluhan yang efektif dimulai dari identifikasi dan penentuan sumber masalah yang menyebabkan pelanggan tidak puas dan mengeluh

3. Dimensi Penanganan Pengaduan

Pada dasarnya, penanganan pengaduan pelayanan tersusun atas beberapa unsur sehingga kepuasan pelanggan dapat tercapai akhirnya memiliki dimensi tersendiri. sebuah dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan. Dimensi yang dimaksud disini adalah agar dapat mengetahui jarak antara ekspektasi pelanggan dengan harapan pelanggan terhadap layanan yang mereka terima.

Agar penelitian lebih terarah dan untuk menghindari kesalahan penafsiran istilah dalam penelitian, Indikator yang di gambarkan berikut ini :

Gambar 2.1
Skema Kerangka pemikiran



Sumber : PermenPan No.5 tahun 2009 Pasal 2

II. METODE PENELITIAN

1. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Hadari Nawawi (2007 : 33), mengungkapkan bahwa penelitian kualitatif yaitu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui atau menggambarkan kenyataan dari kejadian yang diteliti atau penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri atau tunggal, yaitu tanpa membuat perbandingan atau menghubungkan dengan variabel lain. Selain itu, penelitian Kualitatif juga terbatas pada usaha mengungkapkan suatu masalah, keadaan atau peristiwa sebagaimana adanya, sehingga bersifat sekedar untuk mengungkapkan

fakta dan memberikan gambaran secara obyektif tentang keadaan sebenarnya dari obyek yang diteliti.

Untuk mengetahui bagaimana Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik khususnya pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh, Penulis menerapkan pendekatan penelitian Kualitatif yaitu analisa yang berdasarkan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang diteliti.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh. Karena pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh pada akhir-akhir ini banayaknya keluhan dan pengaduan dari masyarakat sehingga penulis memilih lokasi penelitian pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh

3. Jenis Dan Sumber Data

a. Jenis Data

Adapun data yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Data kualitatif, yaitu data yang disajikan dalam bentuk kata verbal bukan dalam bentuk angka, yang termasuk data kualitatif dalam penelitian ini yaitu gambaran umum obyek penelitian, meliputi: Sejarah singkat berdirinya, letak geografis obyek, Visi dan Misi, struktur organisasi, Obyektivitas, Koordinasi, Efektivitas dan Efisiensi serta Kehati-hatian dalam menangani pengaduan masyarakat

b. Sumber Data

Yang dimaksud dengan sumber data dalam penelitian adalah subyek dari mana data dapat diperoleh. Dalam penelitian ini penulis menggunakan dua sumber data yaitu :

- a. Sumber data primer, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti (atau petugasnya) dari sumber pertamanya.
- b. Sumber data skunder, yaitu data yang langsung dikumpulkan oleh peneliti sebagai penunjang dari sumber pertama. Dalam penelitian ini, dokumentasi dan angket merupakan sumber data sekunder.

1. Teknik Penarikan Informan

Teknik penarikan informan adalah merupakan teknik pengambilan sampel Untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian Sugiono, (2003:91), dalam penelitian kualitatif proses sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci atau situasi sosial tertentu yang syarat informasi sesuai dengan fokus penelitian

Tabel 3.1.
Nama-nama Informan Penelitian

NO	NAMA	JABATAN	KETERANGAN
----	------	---------	------------

1	Azis Susanto	Manajer	Key Informan
2	Romes Pohan	Supervisor Adm Pelayanan	Informan
3	Muhamad Edi	Supervisor Teknik	Informan
4	Edi Pitono	Supervisor Umum Teknologi	Informan
5	Rosmiti	Masyarakat	Informan
6	Hendra	Masyarakat	Informan
7	Otriani	Masyarakat	Informan
8	Bety	Masyarakat	Informan

4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan Data Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain wawancara, observasi dan dokumentasi.

1. Wawancara

Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin. Arikunto (2003: 199) menjelaskan bahwa wawancara bebas terpimpin adalah wawancara yang dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat. Pertanyaan akan berkembang pada saat melakukan wawancara.

2. Observasi

Menurut Sugiyono (2003: 204) observasi merupakan kegiatan pemuatan penelitian terhadap suatu objek. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah pada proses Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik khususnya pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh.

3. Dokumentasi

Dokumentasi menurut Sugiyono (2003: 329) adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian. Dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data kemudian ditelaah. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi proses pelayanan dan penanganan pelayanan.

5. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah Deskriptif kualitatif dimana jenis data yang berbentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang sifatnya bukan angka. Data dikelompokkan agar lebih mudah dalam menyaring mana data yang dibutuhkan dan mana yang tidak. Setelah dikelompokkan, data tersebut penulis jabarkan dengan bentuk teks agar lebih dimengerti.

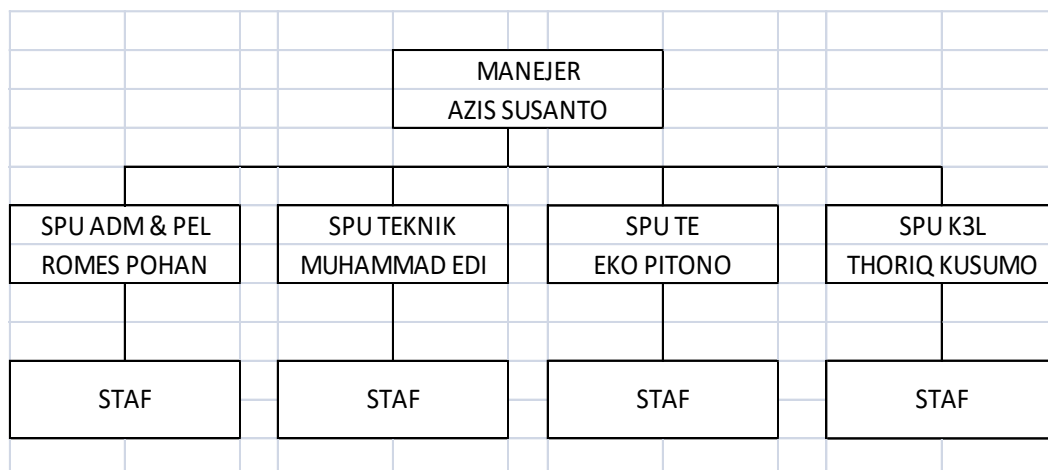
dapat dilakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memaknai apa yang sebenarnya terjadi dan apa yang perlu

ditindak lanjuti untuk mencapai tujuan penelitian. *Display* data yang baik merupakan satu langkah penting menuju tercapainya analisis kualitatif yang valid dan handal.

1. Verifikasi Data

Langkah terakhir dalam teknik analisis data adalah verifikasi data. Verifikasi data dilakukan apabila kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan ada perubahan-perubahan bila tidak dibarengi dengan bukti-bukti pendukung yang kuat untuk mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Bila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung dengan bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel atau dapat dipercaya

Gambar
Struktur Organisasi



Sumber : PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh 2021

III. Deskripsi Hasil Penelitian

Pengumpulan data mengenai penanganan pengaduan masyarakat PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh diperoleh melalui catatan administrasi PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh. Data administrasi yang dimaksud adalah data pelanggan yang mengajukan pengaduan terhadap PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh. Data administrasi lain adalah data pendukung yang berkaitan dengan pengajuan pengaduan tersebut. Hasil penelitian juga didapat dari hasil wawancara terhadap petugas PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh yang mengacu pada hal-hal yang harus terpenuhi dalam penanganan pengaduan.

1. Masalah pengaduan Pelanggan

Pelanggan mengajukan pengaduan pasti didasari adanya suatu permasalahan yang merugikan atau mempengaruhi kehidupan sehari-hari mereka.

Berdasarkan dari penelitian yang telah dilakukan dan juga melalui hasil wawancara dengan informan yaitu dengan Bapak Romes Pohan Selaku Supervisor Administrasi dan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh yang menjelaskan bahwa :

“Sebenarnya Keluhan pelanggan merupakan wujud dari ketidakpuasan pelanggan terhadap service yang dilakukan oleh PLN. Keluhan pelanggan yang muncul tidak lain disebabkan karena pelayanan pihak PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh yang mereka anggap kurang begitu memuaskan masyarakat”

“Sejauh ini pengaduan yang sering kali tentang kualitas alat kelistrikan seperti meteran yang rusak atau sikring rusak. Tapi kadang ada juga yang pengaduan karena pemadaman listrik.”

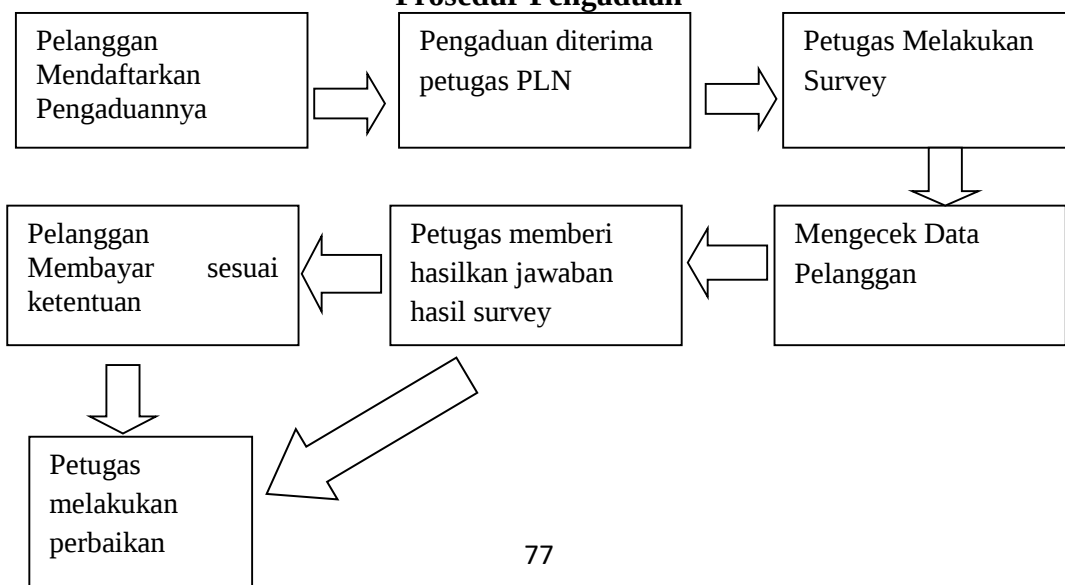
(Wawancara, 2 agustus 2021 pukul 09.30)

Dari pernyataan informan tersebut didapatkan data bahwa pengaduan yang diajukan oleh pelanggan bisa digolongkan menjadi dua kelompok besar yaitu sebagai berikut :

1. Pelanggan merasakan pelayanan PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh tidak maksimal dikarenakan seringnya terjadi kerusakan pada alat kelistrikan milik mereka.
2. Mayoritas pelanggan mengeluhkan pemadaman listrik di wilayah rumah mereka tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu.

Berikut ini adalah bagan tata cara pengaduan pengaduan di PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh. Yang meliputi pengaduan teknis seperti trafo konsleting dan tegangan tidak sesuai seperti listrik padam, APP hilang / rusak, maupun gangguan instalasi PLN lainnya.

Bagan 4.1.
Prosedur Pengaduan



Sumber: PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh 2021

IV. KESIMPULAN DAN SARAN

1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan serta analisis pada uraian bab-bab sebelumnya mengenai Penanganan Pengaduan Masyarakat mengenai Pelayanan Publik pada PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh maka penulis mencoba untuk menarik kesimpulan tentang skripsi ini adalah sebagai berikut :

- a. Penanganan Pegaduan yang diajukan masyarakat pada PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh mayoritas merupakan pengaduan masalah teknis.
- b. Prosedur penanganan pengaduan pada PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh sudah bisa dikatakan cukup mudah, hanya saja ada beberapa tahapan yang dirasa memakan waktu.
- c. Ada beberapa dimensi penanganan pengaduan, pihak PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh yang telah diterapkan dimensi yaitu komitmen, keadilan, repon dan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Saran

Berdasarkan kesimpulan dari hasil penelitian pada bab-bab sebelumnya maka penulis mewujudkan saran-saran sebagai berikut :

- a. Kepada Petugas PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh untuk dapat cepat tanggap apabila ada pelanggan yang memberi pengaduan teknis kelistrikan sehingga masyarakat tidak panik apabila ada permasalahan dengan masalah kelistrikan
- b. Kepada pihak manajemen PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh dalam membuat prosedur penanganan pengaduan tidak terlalu panjang karena pelanggan bisa kebingungan dalam mendapatkan pelayanan sehingga SOP yang telah dibuat tidak lagi berpihak kepada kemudahan pelanggan
- c. Diharapkan kedepannya petugas PT. PLN (persero) Wilayah Sumbar cabang Sungai Penuh tetap berpegang pada dimensi – dimensi penanganan pengaduan masyarakat dalam menangani dan menyelesaikan setiap pengaduan yang diajukan oleh pelanggan.

V. DAFTAR PUSTAKA

- Baedhowi, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT.Gramedia Pustaka Utama.
- Dimas Ramdhana Prasetya, Jurusan Adminsitasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya, Malang. Dalam jurnalnya yang berjudul *Analisis Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Rangka Pelayanan Publik (Studi Pada Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Malang)*
- Fathoni, 2006. *Manajemen Sumber Daya Manusia sebagai Dasar Meraih Keunggulan Bersaing*. Yogyakarta : UPP STIM YKPN.
- Hadari Nawawi, 2007. *Metode Penelitian Kualitatif Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Hamidi, 2004. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*, Edisi Revisi III, Jakarta, Rieneka
- Pattiro, 2004. *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara
- Peraturan Presiden No 76 Tahun 2013 tentang pengelolaan pengaduan pelayanan publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : PER/05/M.PAN/4/2009 tentang Pedoman Umum Pelayanan Pengaduan Masyarakat bagi Instansi Pemerintah
- Pebi Julianto. 2020. *Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Prestasi Kerja Pegawai pada Puskesmas di kecamatan Depati VII Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Pebi Julianto. 2018. *Pengaruh Sistem Kearsipan Terhadap Efisiensi Kerja Pada koantor Camat Air Hangat Kabupaten Kerinci*. E Jurnal Administrasi Nusantara. Sungai Penuh.
- Malayu, 2007. *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Organisasi*, Jakarta : Benama Pressindo.
- Samsuddin, 2005. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Taliziduhu, 2000. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik