PENANGANAN KOMPLAIN PELANGGAN TENTANG PENCATATAN ANGKA METER DAN PEMASANGAN BARU TENAGA LISTRIK OLEH PT. PLN (PERSERO) AREA PADANG RAYON TABING

SKRIPSI

Diajukan Kepada Tim Penguji Skripsi Jurusan Ilmu Administrasi Negara
Sebagai Salah Satu Persyaratan MemperolehGelar Sarjana Administrasi Publik

OLEH:

DESI RATNA SARI

2012/1206041

JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2017

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul	:	**Penanganan Komplain Pelanggan tentang Pencatatan Angka Meter dan Pemasangan Baru Tenaga Listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing**
Nama	:	**Desi Ratna Sari**
NIM/TM	:	**1206041/2012**
Jurusan	:	**Ilmu Administrasi Negara**
Fakultas	:	**Ilmu Sosial**

Padang, 2 Agustus 2017

Disetujui Oleh :

Pembimbing I	Pembimbing II
Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.d	**Adil Mubarak, S.IP, M.Si**
NIP. 19570416 198602 1 001	**NIP. 19790108 200912 1 003**

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi
Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Padang

Pada hari Rabu, Tanggal 02 Agustus 2017 pukul 11.00 s/d 01.00 WIB

Penanganan Komplain Pelanggan tentang Pencatatan Angka Meter dan Pemasangan Baru Tenaga Listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing

Nama	: Desi Ratna Sari
NIM	: 1206041
Program Studi	: Ilmu Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial

Padang, 02 Agustus 2017

Tim Penguji

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.d	1.
Sekretaris	: Adil Mubarak, S.IP, M.Si	2.
Anggota	: Dra. Jumiati, M.Si	3.
Anggota	: Zikri Alhadi, S.IP, M.Si	4.
Anggota	: Dr. Dasril. M.Ag	5.

Mengesahkan
Dekan Fis UNP

Prof. Dr. Syafri Anwar, M.Pd
NIP. 19621001 198903 1 002

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari satu urusan). Tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepadaAllah SWT lah engkau berharap

(Qs: Al-Insyirah 6-8)

Alhamdulillahirabbil a'alamin

Segala puji dan syukur kupersembahkan kepada Allah SWT dan Nabi Muhammad SAW taburan cinta dan kasih sayang-Nya telah memberiku kekuatan, membekaliku ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan sehingga aku mampu menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Skripsi ini aku persembahkan untuk kedua orang tua dan keluarga yang selalu memberikan limpahan kasih sayang selalu mendo'akan, memberikan semangat dimanapun berada. Semoga seluruh peluh dan tetesan keringat yang keluar dalam perjuangan mencari nafkah dan membesarkan kami senantiasa dibalas dengan SURGA. Amin.

For my beloved boy (Rio), thank you for your support, thank you for your motivation, whatever you do thank you so much! Terima kasih yang selalu ada.

♥♥♥♥*love you*♥♥♥♥♥

Terima kasih kepada pembimbing

Bpk. Dasman Lanin M.Pd.Ph.d dan Bpk. Adil Mubarak, S.IP, M.si yang sabar membimbing dari awal sampai akhir. Terima kasih atas kebaikan bapak.

Terima kasih sahabat-sahabatku

Sisila Dora (dora emon) terima kasih untuk semuanya, kebaikan, perjuangan selama kuliah, semua yang dilalui selama ini selama menjadi sahabatku, thank you so much.

Indah Makmun sayank nan cantik nan kecil mungil menggemaskan mokasi bonyak yee udah jadi asisten terbaik. Love u more best sister♥

Hafiz (Uncu) yang baik hati dan tidak sombong, teman sahabat dari semester awal semoga terjaga selamanya ya bro. Ha..ha..ha♥

Nada kameklia terima kasih untuk semuanya, kebaikannya. Move on please ho..ho♥

Fitri yulianti (bunda) makasi banyak atas semuanya, makasi udah jadi sahabat yang baik. hi..hi♥

Yaya, banyak hal yang kita lalui bersama dari awal sampai akhir. Tetap jadi sahabat terbaik. Love you♥

Sahabat sahabat Ilmu Administrasi Negara seperjuangan juga terima kasih.

Terima kasih teman-teman kos

Indah makmun adiak akak sayank makasi ya for all. Ayha (Nadya) gomawo. Ochi (yossi) Terima kasih bantuannya makasih untuk semuanya. Sranghaeeee
cako (Tia) juga terima kasih atas bantuannya
terima kasih teman-temanku

Desi Ratna Sari

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama	: Desi Ratna Sari
NIM / TM	: 1206041/ 2012
Tempat / Tanggal lahir	: Tanjung Pisang / 06 juli 1994

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul "Penanganan Komplain Pelanggan tentang Pencatatan Angka Meter dan Pemasangan Baru Tenaga Listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing" adalah benar merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya. Apabila terdapat kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikianlah surat pernyataan ini dibuat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 2 Agustus 2017

Yang Membuat Pernyataan

Desi Ratna Sari
1206041/ 2012

Abstrak

Desi Ratna Sari : 1206041/2012 — **Penanganan Komplain Pelanggan tentang Pencatatan Angka Meter dan Pemasangan Baru Tenaga Listrik oleh PT.PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing**

Penelitian inibertujuanuntuk menjelaskan: 1)penanganan komplain pelanggan tentang pencatatan angka meter oleh PT.PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing dan 2) penanganan komplain pelanggantentang pemasangan baru tenaga listrik berdasarkan sarana dan metode komplain oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan menggunakan metode deskriptif. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan *purpose sampling*. Jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder. Data dikumpulkan melaluis tudi dokumentasi dan wawancara, menggunakan pedoman wawancara. Teknik menguji keabsahan data dengan metode triangulasi teknik yaitu pengecekkan kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda dibuktikan dengan observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian menunjukkan 1) Penanganan komplain pelanggan tentang pencatatan angka meter berdasarkan sarana dan metode komplain tidak ada sarana khusus melainkan pelanggan sendiri yang datang langsung ke PLN atau dengan metode voice response. Penanganan komplain pelanggan terkait pencatatan angka meter oleh PLN belum sepenuhnya memberikan pelayanan yang maksimal karena pelanggan masih merasakan ketidaknyamanan atas pelayanan yang diberikan oleh PLN. 2)Penanganan komplain pelanggan tentang pemasangan baru belum efektifkarenahanyaada satu sarana pengaduan yang ada di PT PLN yaitu Telpon di (0751) 123 dari 5 sarana pengaduan (Telpon, Sms, Layanan Web, Email, dan Kotak Pengaduan), dan metode yang digunakan terkait komplain pemasangan baru adalah Voice Response yaitu dengan datang langsung ke PT.PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing

Kata Kunci : Pelayanan pelanggan, Sarana dan Metode Komplain, Penanganan Komplain

KATAPENGANTAR

Alhamdulillahirrabbil'alamin puji syukur penulis ucapkan kehadirat Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul**" penanganan komplain pelanggan tentang pencatatan angka meter dan pemasangan baru tenaga listrik oleh PT.PLN (Perero) Area Padang Rayon Tabing".** Tidak lupa shalawat serta salam senantiasa selalu tercurahkepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW.

Penulisan skripsi ini bertujuan untuk melengkapi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Jurusan IlmuAdministrasi Negara Universitas Negeri Padang. Selama penulisan skripsi ini tentunya tidak terlepas dari bantuan banyak pihak yang selalu mendukung penulis secara lansung atau tidak lansung. Maka penulis ingin mengucapkan rasa terimakasih kepada yang terhormat:

1. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara
2. Bapak Zikri Alhadi, S.IP, MA selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
3. Bapak Prof. Dasman Lanin, M.Pd, Ph.d Selaku pembimbing I dan Bapak Adil Mubarak, S.IP, M.Si selaku pembimbing II yang telah membimbing dan membantu penulis dalam penulisan skripsi ini sehingga menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Ibu Dra. Jumiati, M.Si selaku penguji I dan Bapak Dr. Dasril, M.Ag selaku penguji II serta Bapak Zikri Alhadi, S.IP, MA selaku penguji III yang telah banyak memberikan banyak saran, dan membantu penulis dalam penyempurnaan skripsi ini
5. Bapak dan Ibu dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara yang mendidik penulis dari awal perkuliahan dan sebagai inspirasi bagi

penulis

6. Bapak Mufrizal selaku supervisor PT.PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing.
7. Petugas PT.PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing yang membantu penulis untuk mendapatkan informasi yang dibutuhkan
8. Beberapa orang pelanggan PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan olehpenulis
9. Teristimewa untuk Orang Tuaku, Ayah dan Ibu tercinta, kakak, abang dan adikku tersayang serta keluarga besar yang telah memberikan do'a, dorongan dan semangat.
10. Rekan-rekanku Jurusan Ilmu Administrasi Negara angkatan 2012, terima kasih atas segala kebaikan dan bantuannya.
11. Berbagai pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu yang ikut berpartisipasi memberikan bantuan dan dorongan baik moril maupun materil kepada penulis dalam penyelesaikan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini memiliki kelemahan dan kekurangan, karena itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun dari semua pihak atau pembaca untuk kesempurnaan tulisan dimasa yang akan datang.

Dengan penuh harapan dan do'a semoga penelitian sederhana yang penulis susun ini dapat bermanfaat bagi kita semua terutama bagi pembaca. Aamiinya rabbal'allamiin.

Padang, 2 Agustus 2017

Desi Ratna Sari

DAFTAR ISI

ABSTRAK i
KATA PENGANTAR ii
DAFTAR ISI iv
DAFTAR TABEL vi
DAFTAR GAMBAR vii
D BAB I PENDAHULUAN
A. Latar Belakang 1
B. identifikasi dan batasan masalah 8
C. Rumusan masalah 9
D. Tujuan Penelitian 9
E. Manfaat Penelitian 9
BAB II KAJIAN TEORI
A. Kajian Teoritis 11
1. Konsep Pelayanan Pelanggan 11
2. Konsep Komplain Pelanggan 14
3. Konsep Kepuasan Pelanggan 24
B. Hasil Penelitian yang Relevan 27
C. Kerangka Konseptual 28
BAB III METODE PENELITIAN
A. Jenis Penelitian 30
B. Lokasi Penelitian 30
C. Informan Penelitian 30
D. Jenis dan Sumber Data 31
E. Alat dan Teknik Pengumpulan Data 32
1. Alat Pengumpulan Data 32
2. Teknik Pengumpulan Data 33
F. Uji Keabsahan Data 34
G. Teknik Analisis Data 34

BAB IV HASIL PENELITIAN
A. Hasil Penelitian 36
1. Temuan Umum..... 36
2. Temuan Khusus..... 46
a. Penanganan komplain pelanggan tentang pencatatan Angka meter berdasarkan sarana dan metode complain oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing 46
b. Penanganan komplain pelanggan tentang pemasangan baru tenaga listrik berdasarkan sarana dan metode komplain oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing..... 63
B. Pembahasan 89
BAB IV HASIL PENELITIAN
A. Kesimpulan 101
B. Saran 103
DAFTAR PUSTAKA
LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel halaman

1. Hari pelayanan pemasangan baru tenaga listrik oleh PT.PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing.....76

DAFTAR GAMBAR

Gambar Halaman

1. .Kerangka Konseptual.....29
2. Info data piutang pelanggan.....50
3. Koreksi rekening.....51
4. Input angka meter pelanggan oleh petugas.....50
5. Posisi atau letak KWH meter tinggi.....54
6. KWH Meter Buram.....55
7. Alur Penyampaian Keluhan Konsumen di PT.PLN.....85
8. Bentuk dari komplain pelanggan yang masuk ke sistem APKT.....86
9. Balasan Penanganan Komplain pelanggan pemasangan baru tenaga listrik.....87
10. Alur Penyampaian Keluhan Konsumen di PT.PLN.....95

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Dalam kehidupan sehari-hari masyarakat sangat membutuhkan pelayanan, pelayanan merupakan aktivitas seseorang, kelompok atau organisasi baik langsung ataupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan manusia. (Harbani Pasolog, 2007:128). Dalam pelayanan ada yang dikenal dengan pelayanan publik atau pelayanan umum. Pada dasarnya pelayanan umum tidak terlepas dari lingkup kepentingan umum, kepentingan umum berasal dari himpunan kepentingan-kepentingan pribadi yang sama yang dikenal dengan istilah pelayanan publik.

Berdasarkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik mengatakan bahwa 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 pelayanan administratif yang di sediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Di Indonesia ada beberapa pelayanan publik yang sangat di butuhkan oleh masyarakat seperti air bersih, minyak bumi dan gas serta beberapa jasa transportasi, serta kebutuhan akan tenaga listrik. Tenaga listrik ini dikelola oleh pemerintah yang biasa disebut dengan Perusahaan Listrik Negara (PLN) yaitu sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang berbentuk Perusahaan Perseroan (Persero) berkewajiban untuk menyediakan tenaga

listrik bagi kepentingan umum dengan tetap memperhatikan tujuan dari perusahaan yaitu menghasilkan keuntungan sesuai dengan Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 tentang Badan Usaha Milik Negara. Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai satu-satunya pemasok kebutuhan listrik masyarakat di Indonesia dituntut untuk terus memberikan pelayanan publik terbaik seperti pelayanan yang berkualitas, berprosedur jelas, dan dilaksanakan dengan segera.

PLN sebagai satu-satunya badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyediakan energi listrik yang handal bagi pelanggannya seperti yang tercantum dalam UU No. 20 tahun 2002 tentang ketenagalistrikan. PLN berkewajiban memberikan kepuasan kepada publik yang biasa dikenal dengan pelanggan, agar pelanggan merasa terpenuhi kebutuhan atau harapannya. Keberadaan PT. PLN sendiri di tengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali.

Ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima layanan sedangkan kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima layanan memperoleh layanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan (Ratminto dan Atik, 2005:28). Masyarakat selalu mengharapkan penyelenggaraan pelayanan publik yang baik dan berkeadilan dan jasa layanan yang berkualitas, namun dalam prakteknya, harapan ini tidak selalu dapat dipenuhi oleh pemerintah baik itu pemerintah pusat maupun

daerah. Sekalipun penyedia layanan telah berusaha melakukan yang terbaik dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan pelanggannya, kerapkali tetap saja kegagalan layanan (*service failure*) tidak terelakkan. Kegagalan layanan melahirkan komplain dari pelanggan, komplain bisa menjadi sebuah tantangan bagi sebagian orang, tapi sebagian lagi menganggapnya sangat mengganggu dan konfrontatif. Betapapun kerasnya usaha penyedia layanan, tetap saja kekecewaan atau ketidakpuasan pelanggan tak terhindarkan.

Kegagalan layanan yang terjadi di PT. PLN Persero Rayon Tabing menimbulkan berbagai keluhan seperti pencatatan angka meter oleh petugas yang tidak akurat, sistem penagihan yang tidak akurat, pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik, lamanya waktu penanganan dan pelaksanaan pelayanan yang juga terkendala oleh waktu. Terkait dengan pencatatan angka meter yang tidak akurat oleh petugas PLN membuat pelanggan membayar tagihan yang membengkak karena tagihan yang tidak sesuai, hal ini sering terjadi yang nantinya dapat merugikan pelanggan. Sesuai dengan wawancara dengan salah satu pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Tabing, yang bernama Weni 22 Tahun, mengatakan bahwa :

> *"Saya kaget tagihan listrik saya bisa sebesar ini, rasanya tidak sesuai dengan pemakaian saya dirumah, biasanya cuma bayar 75 ribu atau 100 ribu paling tinggi, namun sekarang malah dua kali lipat dari biasanya. Oleh karena itu saya komplain ke pln ini, dan setelah dikoreksi ternyata ada kesalahan baca angka meter di pln dengan angka meter di rumah saya oleh petugas dilapangan. Karena hal inilah saya harus datang ke pln, padahal saya harus bekerja."*(wawancara pada tanggal 8 Maret 2016).

Berdasarkan wawancara di atas terlihat bahwa masyarakat pengguna jasa PLN kecewa dengan pelayanan pencatatan angka meter yang salah atau tidak sesuai dengan stand meter pelanggan, dan mengakibatkan pelanggan merasa waktunya terganggu dengan masalah ini.

Selanjutnya hal serupa juga dikeluhkan salah seorang pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Tabing yaitu Doni 30 tahun, mengatakan bahwa:

> "*Ketika saya bayar, lah kok tagihannya besar sekali, biasanya tidak semahal itu. Kemudian saya datang ke pln untuk menanyakan apa masalahnya, setelah dikoreksi ternyata ada kesalahan baca meter oleh PLN, karena tagihannya sudah terlanjur saya bayar, jadinya tagihan bulan berikutnya saja yang akan kembali normal/ sedikit, saya merasa dirugikan karena untuk sekarang saya membayar tagihan tinggi atau tidak sesuai dengan pemakaian. Biaya untuk yang lain juga masih banyak, seharusnya kan tidak boleh ada kesalahan yang berakibat merugikan pelangggan."*(wawancara tangal 8 maret 2016).

Keluhan-keluhan yang muncul dari pelanggan menuntut adanya pelayanan prima dari PT. PLN (Persero) Rayon Tabing untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan sehingga meminimalisir kesalahan dan meningkatkan profesionalisme kerja untuk memberikan pelayanan yang menciptakan kepuasan kepada pelanggan.

Begitupun halnya dengan pelayanan pelanggan pemasangan baru tenaga listrik yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Tabing. Semakin tingginya kebutuhan akan tenaga listrik sehingga semakin hari semakin banyak permintaan pemasang baru tenaga listrik. Namun pelayanan yang diberikan belum sesuai dengan yang diharapkan oleh para pelanggan, karena

pelayanan sering lama. Hal tersebut sesuai dengan keluhan yang disampaikan oleh AA 36 Tahun, mengatakan bahwa :

> "*Proses pelayanan pemasangan baru ini menurut saya sangat lambat, pengurusan yang saya lakukan kurang lebih empat bulan yang lalu dan sampai sekarang masih belum ada realisasi dari petugas PLN, entah dengan alasan apa sampai permintaan saya belum direspon."* (Wawancara pada tanggal 8 maret 2016)

Hal serupa juga disampaikan oleh Yulian, 29 Tahun, ia mengatakan bahwa :

> "*Saya memasukan permohonan untuk pasang baru sudah dari bulan Januari lalu, namun sampai saat ini belum juga di survei, kemarin setelah selesai daftar online di suruh tunggu di rumah nanti akan datang tim survei untuk mensurvei, tapi di tunggu-tunggu tidak datang. Jadi sampai sekarang listrik saya juga belum di pasang, lama sekali prosesnya" rasanya saya tidak puas dengan pelayanan yang diberikan oleh PLN ini.* (wawancara pada tanggal 8 Maret 2016)

Begitu juga dengan wawancara yang saya lakukan dengan salah satu pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Tabing yang bernama Gebi, 30 Tahun, mengatakan bahwa :

> *"Saya merasa kurang puas dengan pelayanan PLN ditabing ini, karena listrik saya lama sekali dipasang, padahal saya membutuhkannya segera karena rumah saya akan di isi, saat saya merasa dipermainkan, saya mendatangi dan melapor ke kantor PLN, ternyata petugas mengatakan bahwa SLO (Surat Laik Operasi) saya belum saya urus, kenapa PLN sebelumnya tidak mengkonfirmasikan itu pada saya? kenapa tidak menjelaskan prosedurnya pada saya ? sehingga seolah-olah diposisi ini saya yang salah. Kalo dapat PLN harus memberitahu calon pelanggan prosedur yang jelas, sehingga tidak menjadi pelanggan yang bingung seperti saya".*(wawancara pada tanggal 8 Maret 2016)

Dari hasil observasi dan wawancara di atas terlihat bahwa pelayanan pelanggan pemasangan baru tenaga listrik tidak mendapat respon positif oleh

banyak pelanggan, banyak pelanggan yang kecewa dan tidak puas karena proses pelayanan sampai pemasangan listrik ke setiap rumah terlalu lama.

Pentingnya penyediaan dan pelayanan tenaga listrik terhadap masyarakat, PT. PLN (Persero) Rayon Tabing seharusnya menyadari posisi masyarakat sebagai pelanggan, bukan sekedar pengguna yang berkewajiban membayar atau melunasi kewajibannya. Sebagai pelanggan masyarakat akan menuntut pelayanan yang maksimal, pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan pelayanan yang menciptakan kepuasan, yang disebut dengan pelayanan yang berkualitas. Begitupun PT. PLN (Persero) Rayon Tabing sebagai pemberi layanan harus memberikan pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan oleh para pelanggan yang disebut juga dengan pelayanan prima. Namun kenyataannya pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Tabing belum memberikan kepuasan dan belum sesuai dengan harapan dan kebutuhan pelanggan,

Berikut adalah daftar pelanggan yang komplain ke PT.PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing yaitu:

Tabel.1 Komplain Angka meter dan pemasangan baru di PT.PLN Rayon Tabing Tahun 2016.

No	Bulan	Angka Meter		Permohonan Pasang Baru		Jumlah	Persentase Pelanggan Terlayani		Total Persentase Pelanggan Terlayani
		Pelanggan Datang	Pelanggan Terlayani	Pelanggan Datang	Pelanggan Terkayani		Angka Meter	Pemasangan Baru	
1	Jan	40	24	20	10		1,95%	0,81%	
2	Feb	50	20	40	22		1,62%	1,79%	
3	Maret	28	18	55	16		1,46%	1,30%	
4	April	46	26	31	13		2,11%	1,06%	
5	Mei	44	34	82	43		2,76%	3,49%	
6	Juni	41	21	55	34		1,70%	2,76%	
7	Juli	80	45	100	80		3,65%	6,49%	
8	Agust	55	49	96	48		3,98%	3,90%	
9	Sept	60	57	61	50		4,63%	4,06%	
10	Okt	35	35	59	32		2,84%	2,60%	
11	Nov	40	22	44	25		1,79%	2,03%	
12	Des	30	16	40	11		1,30%	0,89%	
Jumlah		549	367	683	384	1.232	29,79%	31,17%	60,96%

berdasarkan data di atas dapat di lihat masih banyaknya terdapat komplain pelanggan tiap bulannya menandakan masih tinggi angka kesalahan pencatatan angka meter oleh karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Tabing meski telah ditangani, namun komplain yang sama masih saja terjadi pada bulan berikutnya, yang merugikan pelanggan, lambannya pelayanan pemasangan baru yang dilakukan oleh PLN sehingga membuat pelanggan merasa dipermainkan.

Melihat keadaan tersebut, maka penulis sangat tertarik untuk mengadakan penelitian terkait dengan pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing. Oleh karena itu penulis

mengangkat sebuah judul penelitian **"Penanganan Komplain Pelanggan tentang Pencatatan Angka Meter dan Pemasangan Baru Tenaga Listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing".**

B. Identifikasi dan batasan masalah

1. Identifikasi masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka identifikasi masalah sebagai berkut :

a. Masih banyaknya keluhan atau komplain pelanggan seperti kesalahan baca meter dan catat meter.
b. Tidak ada kompensasi yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Tabing untuk menebus kesalahan yang dapat merugikan pelanggan.
c. Waktu pelayanan pelanggan pasang baru tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) Rayon Tabing lama, sesuai dengan wawancara dengan salah seorang pelanggan bahwa permohonan pemasangan baru memakan waktu sampai berbulan-bulan.
d. Kurang efektifnya kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Tabing dalam melayani pelanggan pasang baru.
e. Penanganan komplain pada PT. PLN (Persero) Rayon Tabing belum maksimal

2. Batasan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas maka batasan masalah dari penelitian ini adalah penanganan komplain pelanggan tentang pencatatan angka meter dan pemasangan baru tenaga listrik oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan batasan masalah di atas, maka rumusan masalah pada penelitian ini ialah:

1. Bagaimana penanganan komplain pelanggan tentang pencatatan angka meter berdasarkan sarana dan metode komplain oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing ?
2. Bagaimana penanganan komplain pelanggan tentang pelayanan pemasangan baru arus listrik berdasarkan sarana dan metode komplain oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing ?

D. Tujuan Penelitian

Berdsarkan rumusan masalah di atas adapun tujuan dari penelitian ini adalah

1. Untuk mengetahui penanganan komplain pelanggan tentang pencatatan angka meter berdasarkan sarana dan metode komplain oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing.
2. Untuk mengetahui penanganan komplain pelanggan tentang pelayanan pemasangan baru tenaga listrik berdasarkan sarana dan metode komplain oleh PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing

E. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian yang di lakukan oleh peneliti yaitu:

1. Teoritis

   Penelitian ini bermanfaat untuk pengembangan manajemen pelayanan dan tingkat pelayanan publik.

2. Praktis

   a. PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing dapat meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

   b. PT. PLN (Persero) Area Padang Rayon Tabing dapat menangani komplain pelanggan dengan baik.

   c. Terciptanya citra positif PLN oleh mayarakat sebagai pelayan publik yang berorientasi pada kepuasan pelanggan.

   d. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai referensi atau rujukan dalam pelaksanaan pelayanan publik.