

## **KUALITAS PELAYANAN PADA KANTOR PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

**Sinta Rinanda<sup>1</sup>, Yusran Fahmi<sup>2</sup>, Selamat Riadi<sup>3</sup>**

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email : [sintarinanda48@gmail.com](mailto:sintarinanda48@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Kualitas Pelayanan adalah pelayanan publik yang berfokus pada upaya pemenuhan serta keinginan pelanggan dalam ketepatan penyampainnya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah masih memiliki beberapa permasalahan, antara lain lambatnya respon petugas menanggapi aduan pelanggan ketika terjadi masalah gangguan listrik, pelanggan yang ingin melakukan penyambungan daya baru harus masuk daftar tunggu sehingga tak jarang pemasangan KWH meter baru melebihi waktu yang telah di tentukan antara 3-5 hari, serta Masih kurangnya alat pendukung kerja dalam penanganan maupun pemeliharaan jaringan listrik. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa (1) Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah sudah masuk kategori lumayan baik, dilihat dari petugas yang cepat dalam merespon aduan pelanggan terkait gangguan, bersikap sopan santun dan ramah kepada pelanggan serta tidak membedakan pelanggan, didukung juga oleh petugas yang berkompetensi di bidang masing-masing dan dilengkapi oleh sarana prasarana serta atribut alat kerja. Namun dalam hal pemasangan kwh dan waktu tunggu dalam pelayanan yang diberikan oleh PLN Amuntai Tengah masih kurang baik masih kurangnya pemahaman pegawai terhadap tugas yang diberikan dan tingkat disiplin yang masih rendah, (2) faktor penghambat antara lain kondisi alam atau cuaca, jarak tempuh dan kondisi jalan, dan keterbatasan material seperti kwh dan trafo yang terkadang tidak tersedia. (3) faktor pendorong antara lain sarana prasarana dan juga atribut, petugas yang sudah berkompeten, dan gaji. Untuk meningkatkan Kualitas Pelayanan Pada kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara, pihak kantor PLN Amuntai Tengah lebih siap dalam melayani laporan aduan pelanggan perihal gangguan listrik dengan lebih menyediakan petugas khususnya pada malam hari, pihak kantor PLN Amuntai Tengah lebih melengkapi material seperti kwh meter baru maupun trafo agar pemasangan bisa cepat selesai sesuai waktu yang diinginkan pelanggan, dan kepada pelanggan PLN Amuntai Tengah bisa memaklumi kekurangan yang ada pada kantor PLN Amuntai Tengah dan tetap mengikuti prosedur pelayanan yang diberikan PLN.

**Kata Kunci** : Kualitas , Pelayanan, PLN,

### **ABSTRACT**

*Service Quality is a public service that focuses on efforts to fulfill and satisfy customer desires in the accuracy of its delivery to match customer expectations. Service Quality at the State Electricity Company (PLN) Amuntai Tengah Office still has several problems, including the slow response of officers in responding to customer complaints when there is a power outage, customers who want to make a new power connection must enter a waiting list so that it is not uncommon for the installation of a new KWH meter to exceed the specified time between 3-5 days, and the lack of supporting work tools in handling and maintaining the electricity network. This study uses a qualitative approach method with data collected through observation, interviews, and documentation. The results of the study indicate that (1) Service Quality at the State Electricity Company (PLN) Amuntai Tengah Office has entered the fairly good category, seen from officers who are quick to respond to customer complaints regarding disturbances, are polite and friendly to customers and do not discriminate against customers, also supported by officers who are competent in their respective fields and equipped with infrastructure and work tool attributes. However, in terms of installing kWh and waiting time in the service provided by PLN Amuntai Tengah, it is still not good, there is still a lack of employee*

*understanding of the tasks given and a low level of discipline, (2) inhibiting factors include natural conditions or weather, distance and road conditions, and limited materials such as kWh and transformers which are sometimes not available. (3) driving factors include infrastructure and also attributes, competent officers, and salaries. To improve the Quality of Service at the Amuntai Tengah State Electricity Company (PLN) office, Hulu Sungai Utara Regency, the PLN Amuntai Tengah office is more prepared to serve customer complaint reports regarding power outages by providing more officers, especially at night, the PLN Amuntai Tengah office provides more complete materials such as new kWh meters and transformers so that installation can be completed quickly according to the time desired by customers, and PLN Amuntai Tengah customers can understand the shortcomings at the PLN Amuntai Tengah office and continue to follow the service procedures provided by PLN.*

**Keywords :** *Quality, Service, PLN,*

## **PENDAHULUAN**

Negara adalah sebuah organisasi pemerintahan yang dibentuk karena bertujuan untuk menjaga sistem ketertiban untuk masyarakat bisa menjalani kehidupan dengan tenang, tentram dan damai. Pemerintah dibentuk untuk memperhatikan masyarakat sehingga membentuk kondisi setiap masyarakat bisa mengembangkan kreativitas dan keahliannya demi mencapai kemajuan mereka bersama.

Pelayanan publik adalah pemberian layanan kepada pihak-pihak yang berkepentingan dalam suatu organisasi. Dunia usaha dan lembaga pemerintah harus senantiasa berupaya memberikan layanan terbaik di bidang masing-masing di era kemajuan zaman sekarang. PT. PLN merupakan salah satu dari 4.444 badan usaha atau BUMN yang bergerak di bidang produksi energi listrik. Tujuannya adalah untuk menyalurkan listrik kepada masyarakat sekitar yang kebutuhannya terus bertambah setiap tahunnya. Meningkatnya kualitas layanan publik yang dibarengi dengan pertumbuhan industri di Indonesia menjadi penyebab melonjaknya permintaan energi. Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat Indonesia, PT. PLN sebagai badan usaha milik negara menyediakan 4.444 unit listrik. PLN diharapkan dapat memenuhi permintaan listrik yang terus meningkat. Keberlanjutan organisasi komersial dan lembaga pemerintah hampir sepenuhnya bergantung pada kualitas layanan yang diberikan. Kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh pemberian layanan yang prima dan perhatian terhadap masalah masyarakat. Untuk meminimalisir pemadaman listrik dan mempercepat pemulihan apabila terjadi gangguan, PLN menyediakan program khusus layanan teknis terkait pemeliharaan jaringan listrik dan penanganan gangguan.

Di Indonesia, pengembangan energi listrik berarti penyediaan peralatan listrik dan layanan sebagai wadah untuk memenuhi kebutuhan lokal. Saat ini penyedia jasa dan peralatan listrik sering menerima keluhan dari masyarakat atau pelanggan. Oleh karena itu, penulis Rephrase ingin mengetahui seberapa baik PLN dalam melayani pelanggannya. PT. PLN merupakan satu-satunya instansi yang bertanggung jawab terhadap pelayanan ketenagalistrikan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat setempat dengan menyediakan energi listrik yang andal kepada konsumen sesuai dengan UU No. 30 Tahun 2009 semuanya tentang ketenagalistrikan. Padahal, pemerataan energi listrik harus dilaksanakan di seluruh pelosok tanpa terkecuali. Selain itu, konsumen mempunyai hak atas pasokan listrik secara terus menerus. Keberadaan PT. Pemerintah kota sendiri wajib menyediakan PLN kepada seluruh kotamadya di Indonesia tanpa terkecuali, sebagaimana diatur dalam ketentuan pokok UU Ketenagalistrikan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan bagi semua pengguna jasa ini, karena undang-undang telah mengatur secara rinci hak dan kewajiban penyedia jasa dan pegawai instansi pemerintah. Hak dan kewajiban tersebut harus menjadi pedoman dalam memberikan pelayanan yang

baik sehingga baik pemberi maupun penerima layanan mendapatkan manfaat dan tidak ada pihak yang dirugikan.

Dalam penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Hamdani Ahmad (2021) mempelajari kualitas pelayanan publik pada PT. PLN Kelua kecamatan Kelua. Kualitas pelayanan pada kantor PT. PLN Kelua kecamatan Kelua, dilihat dari Pemasangan baru, pergantian listrik, layanan pengaduan pembacaan meter, dll.. Kebutuhan layanan listrik di Kecamatan semakin meningkat dari tahun ke tahun, hal ini berdampak positif dalam menggali potensi PT. PLN Kelua, Kabupaten Tabalong, Kecamatan Kerua, dan terdapat beberapa faktor pendukung yang menghambat kualitas pelayanan. Sementara itu, Syahrul Hidayat (2020) meneliti kualitas layanan program listrik pintar PT . PLN ULP Thembilahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program Smart Power PT mempunyai kualitas pelayanan yang tinggi. PLN ULP Thembilahan sangat baik dan nilai ini ditentukan dari wawancara yang dilakukan penulis dengan pelanggan dan perwakilan layanan pelanggan dan berjumlah. Namun ada beberapa kendala. Yakni kendala riset investasi, kekurangan PLN. Partisipasi masyarakat, kurangnya tenaga lapangan. Oleh karena itu, PT. PLN ULP Tembilihan harus berupaya mengatasi dan meringankan kendala tersebut guna meningkatkan kualitas layanan.

Istilah kualitas dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan atau kesesuaian suatu produk atau layanan dengan harapan dan kebutuhan pelanggan. Produk berkualitas memuaskan pelanggan dan membawa reputasi baik bagi produsen dan penyedia layanan.

Gaspersz dalam Donni Juni Priansa (2017:70) menyatakan bahwa kualitas diartikan sebagai gambaran karakteristik langsung suatu produk (misalnya kinerja, keandalan, kemudahan penggunaan, keindahan, dan sebagainya). Kualitas adalah seperangkat karakteristik produk yang mendukung kemampuan suatu produk untuk memenuhi kebutuhan yang ditentukan atau ditentukan, langsung atau tidak langsung, oleh organisasi atau orang yang menerima produk tersebut, berdasarkan karakteristik yang dimilikinya.

Definisi kualitas menurut Goetsch Davis, Ach. Muwafik Saleh (2021: 115), yaitu keadaan dinamis dalam hal produk, layanan, orang, proses, dan lingkungan di mana memenuhi atau melampaui harapan.

Sedangkan Kotler dalam Meithiana (2019: 55) mengartikan kualitas sebagai keseluruhan karakteristik dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya dalam memenuhi kebutuhan yang tersurat maupun tersirat. Barang dan jasa dianggap berkualitas tinggi apabila memenuhi harapan dan ekspektasi konsumen terhadap nilai produk tersebut.

Berdasarkan perbedaan pengertian kualitas tersebut, Gaspersz menyatakan dalam Zaenal Mukarom (2015:105) bahwa kualitas pada hakikatnya terdiri dari:

1. Seperangkat fitur produk yang langsung dan menarik yang memenuhi kebutuhan pelanggan dan menjamin kepuasan atau penggunaan produk.
2. Bebas dari cacat dan kerusakan. Pelayanan adalah pemberian pelayanan yang diperlukan masyarakat dalam segala bidang.

Kegiatan nirlaba merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintahan nasional.

Pelayanan merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan. Negara berperan sebagai lembaga yang memenuhi, atau harus memenuhi, kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan pemerintah harus mengutamakan kepentingan lokal dalam jangka pendek dan memberikan kepuasan kepada pengguna layanan.

Schiffman dan Kanuk dalam Donni Juni Priansa (2017: 53) mengartikan pelayanan sebagai hal yang penting karena kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pelayanan itu sendiri.

Sampara Lukman, dalam Donni Juni Priansa (2017: 53), menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin fisik dan yang menjamin kepuasan pelanggan.

Sedangkan Purnama dalam Donni Juni Priansa (2017: 71) menyatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan karakteristik dan karakteristik suatu produk atau jasa ditinjau dari kemampuannya memenuhi kebutuhan yang telah ditentukan atau potensial.

Definisi kualitas menurut Goetsch Davis's End. Muwafik Saleh (2021: 115), yaitu keadaan dinamis memenuhi atau melampaui harapan dalam hal produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan. Di sisi lain, Kotler dalam Meithiana (2019: 55) mendefinisikan kualitas sebagai karakteristik umum dan fitur suatu produk atau jasa yang mempengaruhi kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan eksplisit atau implisit. Suatu barang atau jasa dinilai kualitasnya jika memenuhi harapan atau ekspektasi konsumen terhadap nilai produk tersebut.

Berdasarkan pemahaman yang beragam tentang kualitas tersebut, Gaspersz menyatakan dalam Zaenal Mukarom (2015: 105) bahwa kualitas pada hakikatnya terdiri dari:

1. Seperangkat fitur produk, baik fitur langsung maupun menarik, yang memenuhi kebutuhan pelanggan serta memberikan kepuasan dan kegunaan produk.
2. Bebas dari cacat dan kerusakan. Pelayanan adalah pemberian pelayanan yang diperlukan masyarakat dalam segala bidang.

Kegiatan nirlaba merupakan salah satu tugas dan fungsi pemerintahan nasional. Pelayanan merupakan salah satu fungsi utama pemerintahan. Pemerintah memiliki lembaga yang bertanggung jawab untuk merespons dan memenuhi kebutuhan masyarakat. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan pemerintah harus mampu mengedepankan kepentingan lokal dalam jangka pendek dan memberikan kepuasan kepada pengguna jasa.

Schiffman dan Kanuk dalam Donni Juni Priansa (2017: 53) mengartikan pelayanan sebagai hal yang penting karena kepuasan pelanggan dapat ditingkatkan dengan meningkatkan pelayanan itu sendiri.

Sampara Lukman dalam Donni Juni Priansa (2017: 53) mengatakan bahwa suatu pelayanan adalah suatu kegiatan yang terjadi melalui interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau dengan mesin fisik yang menghasilkan kepuasan pelanggan.

Menurut Kurniawan yang dikutip dalam Suryo Sakti (2021: 61), pelayanan publik adalah pemberian pelayanan terhadap kebutuhan orang lain atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi, sesuai dengan aturan dasar dan sarana tata cara.

Menurut pengertian Sinambela dalam Suryo Sakti (2021: 61), pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan pemerintah yang memberikan manfaat bagi masyarakat umum dan kelompok atau satuan pelaksana, meskipun hasilnya belum dapat dipastikan.

Menurut Lewis dan Gilman dalam Hayat (2017:21) Pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Berdasarkan UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, di antara nya adalah :

- a) Pelayanan publik ; adalah suatu kegiatan atau serangkaian pelayanan yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan setiap warga negara menurut peraturan perundang-undangan atau sesuai dengan barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) Penyedia layanan publik, yang sering disebut penyelenggara, adalah badan hukum otonom, lembaga penyelenggara negara, dan badan independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang dengan tujuan yang jelas untuk menyelenggarakan layanan publik.

- c) Orang yang bertugas mengawasi satu atau beberapa unit kerja pelaksana pelayanan publik disebut pengawas unit kerja pelaksana.
- d) Organisasi pelayanan publik, yang sering disebut organisasi, adalah badan usaha yang menyelenggarakan pelayanan publik pada lembaga penyelenggara negara, organisasi otonom, dan perusahaan berbadan hukum yang didirikan sesuai dengan peraturan perundang-undangan di bidang kegiatan pelayanan publik.
- e) Seorang pegawai, pegawai negeri, atau individu lain yang bekerja dalam suatu struktur organisasi yang bertugas melaksanakan kegiatan pelayanan publik atau serangkaian kegiatan pelayanan publik dikenal sebagai pelaksana pelayanan publik (selanjutnya disebut "Eksekutif"). Itu adalah manusia.
- f) Semua pemangku kepentingan—warga negara dan penduduk, individu, organisasi, dan badan hukum—yang memperoleh keuntungan baik secara langsung maupun tidak langsung dari layanan publik merupakan masyarakat.
- g) Dalam konteks pemberian pelayanan yang bermutu, cepat, mudah, murah, dan terukur, standar pelayanan merupakan acuan yang menjadi pedoman bagi penyelenggara pelayanan dan menilai mutu pelayanan sebagai wujud komitmen dan janji kepada masyarakat.
- h) Pernyataan tertulis yang menguraikan semua tanggung jawab dan tugas yang diuraikan di bawah standar layanan disebut pemberitahuan layanan.
- i) Sistem informasi layanan publik, yang juga dikenal sebagai sistem informasi, adalah sekumpulan tugas yang mencakup pengelolaan dan penyimpanan informasi serta penyediaan sarana penyampaian informasi secara lisan dari penyelenggara kepada masyarakat dan sebaliknya. Sistem informasi dapat disajikan secara manual atau elektronik dan dapat ditulis dalam huruf Latin, Braille, bahasa visual, atau bahasa daerah.
- j) Proses penyelesaian masalah pelayanan publik antara para pihak dengan bantuan Ombudsman atau mediator yang mereka pilih dikenal sebagai mediasi.
- k) Arbitrase adalah proses yang diawasi oleh Ombudsman dan melibatkan sengketa pelayanan antara badan publik.
- l) Menteri; bertanggung jawab atas penggunaan mesin pemerintahan.
- m) Lembaga negara yang dikenal sebagai Ombudsman berwenang untuk mengawasi negara dan penyelenggara negara, termasuk yang diselenggarakan oleh negara dan penyelenggara negara, badan usaha milik negara, perusahaan daerah, dan badan usaha milik negara. Badan-badan ini bertanggung jawab untuk menyelenggarakan layanan publik tertentu, termasuk yang diselenggarakan oleh organisasi swasta dan perorangan yang sebagian atau seluruhnya dibiayai oleh anggaran negara atau daerah.

Secara teori, tujuan pelayanan publik pada hakikatnya adalah untuk memuaskan masyarakat. Menurut Juniaso Ridwan dan Ahmad Sodiq Sudrajat (2009: 20), prinsip pelayanan publik adalah:

- a) Transparansi ;  
Terbuka, mudah diakses oleh semua pihak yang memerlukan, dan disampaikan secara relevan dan mudah dipahami. metode.
- b) Akuntabilitas ;  
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c) Bersyarat ;  
Tunduk pada kondisi dan kemungkinan pemberi dan penerima jasa, dengan tunduk pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d) Partisipatif ;  
Meningkatkan peran masyarakat dalam pemberian layanan publik dengan menanggapi aspirasi, kebutuhan dan keinginan mereka.
- e) Jaminan Hak ;  
Non-diskriminasi dalam arti tidak membedakan suku, agama, ras, golongan, gender atau status ekonomi.
- f) Menyeimbangkan hak dan kewajiban ;  
Penyedia dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan. Dengan dikeluarkannya Undang- Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik maka seluruh penyelenggaraan pelayanan publik diwajibkan untuk menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan. Hal ini dikuatkan dengan disahkannya peraturan menteri PANRB Nomor 36 tahun 2012 tentang petunjuk teknis penyusunan, penetapan dan penerapan standar pelayanan sebagai peraturan pelaksana dari UU nomor 25 tahun 2009.

“Standar pelayanan adalah ukuran-ukuran yang diambil dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan harus ditaati oleh pemberi atau penerima pelayanan.” Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003:

VB meliputi:

- a) Tata Cara Pelayanan ;  
Tata cara pelayanan yang berlaku bagi pemberi pelayanan. dan penerima – penerima termasuk pengadaan.
- b) Waktu pemrosesan ;  
Waktu pemrosesan adalah dari saat permohonan hingga saat penyelesaian layanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya Layanan ;  
Biaya atau biaya layanan mencakup rincian yang terlibat dalam proses penyediaan layanan.
- d) Produk jasa ;  
Hasil jasa yang diperoleh telah memenuhi ketentuan yang ditentukan.
- e) Sarana dan Prasarana ;  
Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi penyedia layanan ;  
Kompetensi penyedia layanan harus dinilai secara tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan sikap.

Teori Brady & Cronin dalam Tjiptono (2019: 323) menyebutkan ada 3 dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

- a) Kualitas Interaksi  
Interaksi ialah pertemuan dari petugas dan pelanggan. Pemberian jasa pelayanan yang harus dilakukan dengan cara berinteraksi maka selama proses pemberian layanan akan memberikan dampak atau pengaruh besar terhadap persepsi kualitas pelayanan. Lewat teori dari Brady & Cronin maka teridentifikasi lah beberapa faktor pengaruh dalam kualitas interaksi.
- b) Kualitas Lingkungan Fisik  
Lingkungan Fisik ialah keberadaan lingkungan tempat sekitar yang bisa mempengaruhi persepsi kualitas dalam pelayanan yang dirasakan.
- c) Kualitas Hasil

Kualitas hasil ialah hasil dari proses pemberian layanan jasa yang baik berupa produk atau jasa yang diperoleh pelanggan untuk menjadi bahan evaluasi dan penentu persepsi terhadap kualitas pelayanan.

## **METODE**

Metode pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif kualitatif digunakan dalam penelitian ini. Tiga metode digunakan untuk memperoleh data: dokumentasi, wawancara, dan observasi. Sumber data dikumpulkan menggunakan sampel purposive yang terdiri dari 10 orang. Setelah pengumpulan data, analisis dilakukan dengan menggunakan metode pengkodean data, visualisasi data, dan pengambilan kesimpulan. Perluas pengamatan, tingkatkan persistensi, triangulasi, analisis kasus negatif, gunakan bahan referensi, dan lakukan pemeriksaan anggota untuk menguji kebenaran data dan valid.

## **PEMBAHASAN**

### **Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara**

#### **Kualitas Interaksi**

Kualitas adalah tingkat baik atau buruknya mutu, tarif atau derajat sesuatu. Dalam hal ini, kata “sesuatu” dapat mewakili banyak hal, baik itu sebuah barang, jasa, keadaan, maupun hal lainnya. Interaksi adalah suatu jenis tindakan yang terjadi ketika dua atau lebih objek mempengaruhi satu sama lain. Ide efek dua arah ini penting dalam konsep interaksi, sebagai lawan dari hubungan satu arah pada cause and effect. Kombinasi dari interaksi-interaksi sederhana dapat menuntun pada suatu fenomena baru yang mengejutkan. Pada pembahasan responsif Berdasarkan observasi, respon petugas sudah lumayan cepat dalam melakukan penanganan jika ada pelanggan yang melapor. Terkecuali, jika pelanggan yang melapor di malam hari. Hasil wawancara juga menunjukkan mengenai respon petugas pelayanan penanganan ini sudah baik dalam memberikan layanan. Karena mereka sudah lumayan cepat dalam melakukan penanganan jika ada pelanggan yang melapor. Terkecuali, jika pelanggan yang melapor di malam hari. Secara keseluruhan, menunjukkan bahwa Kualitas Interaksi sudah baik hal ini dilihat dari kecepatan petugas dalam merespon aduan masyarakat ketika ada permasalahan, kecuali pelanggan melapor di hari malam. Keandalan pun menjadi salah satu indikator dari Kualitas Interaksi. Berdasarkan observasi, dalam pemasangan kwh meter baru masih kurang baik, karena petugas masih lambat dalam melakukannya dan dalam hasil wawancara pun menunjukkan hal yang demikian. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa mengenai keandalan petugas kantor PLN Amuntai Tengah masih kurang baik dalam pemasangan kwh meter baru. Petugas masih lambat dalam melakukannya.

#### **Kualitas Lingkungan Fisik**

Lingkungan fisik dapat diartikan sebagai keberadaan lingkungan sekitar yang dirasakan. Dalam perihal sikap berdasarkan observasi, saat melayani di kantor mereka memang ramah tetapi harus kita terlebih dahulu yang menghampiri mereka kemudian untuk sikap saat berkomunikasi di wa, balasan adminnya terkesan kurang ramah. Tetapi mereka tidak pernah membedakan pelanggan. Berdasarkan wawancara, menunjukkan bahwa kadang karakteristik setiap orang berbeda-beda tetapi untuk petugas nya sudah baik dalam melayani pelanggan dengan sikap ramah dan melayani sepenuh hati. Dan mereka juga tidak membedakan pelanggan. Secara keseluruhan, mengenai sikap adalah sudah baik. Namun memang kadang karakteristik setiap orang berbeda-beda tetapi untuk petugas nya sudah baik dalam melayani pelanggan dengan sikap ramah dan melayani sepenuh hati dan mereka juga tidak membedakan pelanggan. Selaras dengan keahlian berdasarkan observasi, semua petugas sudah baik dan paham serta mengerti tentang pekerjaan mereka yang dilakukan sesuai dengan bidang masing-masing melalui latihan serta sertifikat kompetensi yang mereka miliki. Berdasarkan wawancara, menunjukkan bahwa semua petugas sudah baik dan paham serta mengerti tentang pekerjaan mereka yang dilakukan sesuai dengan bidang masing-masing melalui latihan serta

sertifikat kompetensi yang mereka miliki. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa, mengenai keahlian petugas adalah sudah baik, karena semua petugas sudah baik dan paham serta mengerti tentang pekerjaan mereka yang dilakukan sesuai dengan bidang masing-masing melalui latihan serta sertifikat kompetensi yang mereka miliki.

### **Kualitas Hasil**

Kualitas hasil adalah tingkat baik buruknya suatu hasil, atau derajat atau taraf mutunya. Kualitas produk atau jasa merupakan tolak ukur untuk menilai seberapa baik suatu produk atau jasa dalam memenuhi kebutuhan konsumen. Pada indikator waktu tunggu berdasarkan observasi, pelanggan harus menunggu terlebih dahulu apalagi terkait dengan pemasangan kwh. Tapi untuk penanganan gangguan biasa sudah baik. Berdasarkan wawancara, menunjukkan bahwa pelanggan harus menunggu terlebih dahulu apalagi terkait dengan pemasangan kwh. Tapi untuk penanganan gangguan biasa sudah baik. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa mengenai waktu tunggu adalah masih kurang baik karena pelanggan harus menunggu terlebih dahulu apalagi terkait dengan pemasangan kwh. Tapi untuk penanganan gangguan biasa sudah baik. Pada pembahasan indikator valensi berdasarkan observasi, Sarana dan prasarana atau fasilitas sudah lengkap, kemudian juga atribut atau alat kerja mereka sudah lengkap sehingga memudahkan mereka dalam memberi layanan kepada pelanggan. Berdasarkan wawancara menunjukkan bahwa atribut atau alat kerja mereka sudah lengkap sehingga memudahkan mereka dalam memberi layanan kepada pelanggan. Secara keseluruhan menunjukkan bahwa valensi dikantor PLN Amuntai Tengah sudah baik. Sarana dan prasarana atau fasilitas sudah lengkap. Kemudian, juga atribut atau alat kerja mereka sudah lengkap sehingga memudahkan mereka dalam memberi layanan kepada pelanggan.

### **Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara**

Faktor Pendukung, Pertama Sarana prasarana dan juga atribut, kedua berkaitan dengan Petugas yang sudah berkompeten dan ketiga mengenai Gajih. Faktor Penghambat, Pertama Kondisi alam, kedua Jarak tempuh dan kondisi jalan dan ketiga Keterbatasan material seperti kwh dan trafo yang terkadang tidak tersedia.

### **SIMPULAN**

Berdasarkan penelitian dan pembahasan, kami menyimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah lumayan baik. Hal ini dapat dilihat dari 6 indikator sudah baik 3 dan kurang baik 3. Indikator responsif, keahlian, dan valensi sudah baik, kemudian pada indikator keandalan, sikap, dan waktu tunggu kurang baik. Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai cukup baik karena adanya sarana dan prasarana dan atribut yang sudah memadai, kemudian petugas yang sudah ahli dan berkompeten dan gaji yang diberikan. Faktor-faktor yang mempengaruhi Kualitas Pelayanan Pada Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara Kondisi alam atau cuaca, Jarak tempuh dan kondisi jalan, dan Keterbatasan material seperti kwh dan trafo yang terkadang tidak tersedia.

### **DAFTAR PUSTAKA**

Anonim. (2003). *Kepmenpan No. 63/2003 tentang pelayanan publik*. Jakarta.

Anonim. (2003). *Keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara. 2003. Pedoman umum penyelenggara pelayanan publik*. Republik Indonesia: Kementrian pendayagunaan aparatur negara.

- Anonim. (2009). *Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Anonim. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Strata I (S1)*. Amuntai: STIA AMUNTAI.
- Affrian, R. (2023) *Model-Model Formulasi, Implementasi, dan Evaluasi Kebijakan*. Yogyakarta: CV Bintang Semesta Media.
- Affrian, R. (2024) 'Implementasi Kebijakan Ketertiban Umum Dan Ketentraman Masyarakat Di Kabupaten Hulu Sungai Tengah (Studi Warung Remang-Remang Di Desa Sungai Buluh)', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 520–524.
- Affrian, R., Sukrisyanto, A. and Kusbandrijo, B. (2021) 'Evaluation of PT Adaro Indonesia's Corporate Social Responsibility (CSR) Program Policy, South Kalimantan, Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 90.
- Ainah, N. *et al.* (2022) 'ANALISIS PENGGUNAAN E-COMMERCE DI BIDANG FASHION TERHADAP LABA USAHA MIKRO DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA.', *Journal of Syntax Literate*, 7(9).
- Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.
- Anjasmari, N.M.M. (2022) 'KINERJA PELAYANAN PENDIDIKAN BAGI ANAK BERKEBUTUHAN KHUSUS PADA SEKOLAH LUAR BIASA NEGERI 1 AMUNTAI KECAMATAN AMUNTAI TENGAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Administraus*, 6(2), pp. 152–159.
- Anjasmari, N.M.M. (2023) 'KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2163–2171.
- Anjasmari, N.M.M. and Bakhtiar, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI NOMOR 36 TAHUN 2018 TENTANG LARANGAN PENYELENGGARAAN REKLAME ROKOK DAN PRODUK TEMBAKAU PADA MEDIA LUAR RUANG DAN JALAN PROTOKOL DI KECAMATAN PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2469–2476.
- Arlan, A.S. (2022) 'KINERJA PEGAWAI PADA UPT BALAI PENYULUHAN PERTANIAN KECAMATAN LOKPAIKAT KABUPATEN TAPIN', *Al'iidara Balad*, 4(2), pp. 14–21.
- Arlan, A.S. (2024) 'Implementasi Peraturan Bupati Tapin Nomor 22 Tahun 2018 Tentang Kebijakan dan Strategi Daerah dalam Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga Di Kabupaten Tapin: Studi Kasus di Kelurahan Bitahan', *Administraus*, 8(2), pp. 56–68.
- Arlan, A.S. (2025) 'Peran Pemerintah Desa Sawang Dalam Penanggulangan Bencana Banjir Di Kecamatan Tapin Selatan Kabupaten Tapin', *Administraus*, 9(1), pp. 85–97.
- Arlan, A.S. and Aida, N. (2023) 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Puskesmas Pagat Kecamatan Batu Benawa Kabupaten Hulu Sungai Tengah', *Administraus*, 7(2), pp. 38–53.
- Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI

KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) ‘Efektivitas Pengelolaan Sampah Pada Tempat Pembuangan Akhir (Tpa) Batu Merah Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) ‘Efektivitas Program Penyediaan Air Minum Dan Sanitasi Berbasis Masyarakat (Pamsimas) Di Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) ‘IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI’YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Emilyana, R. (2025) ‘EFEKTIVITAS PROGRAM PENURUNAN STUNTING PADA UPT PUSKESMAS JUAI (STUDI KASUS DESA BUNTU KARAU DAN HUKAI KECAMATAN JUAI KABUPATEN BALANGAN)’, *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 396–403.

Fatimah, F. and Saladin, G. (2024) ‘Implementasi Corporate Social Responsibility (CSR) Di Perusahaan Perkebunan Kelapa Sawit PT. Subur Agro Makmur’, *JURNAL BISNIS DAN PEMBANGUNAN*, 13(2), pp. 116–123.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) ‘Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan’, *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Handayani, R. and Rahmah, N.N. (2024) ‘Pengaruh Tingkat Pengetahuan Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Penurunan Angka Stunting Di Desa Samhurang Kecamatan Labuan Amas Utara Kabupaten Hulu Sungai Tengah’, *Administratus*, 8(3), pp. 124–132.

Hasbiyah, S. (2022) ‘IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU’, *Administratus*, 6(2), pp. 160–168.

Hasbiyah, S. (2024) ‘IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) ‘Pengelolaan Dana Desa Dalam Meningkatkan Pembangunan Non Fisik Di Desa Paliat Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Husaini, M. (2022) ‘Efektivitas Program Keluarga Harapan (PKH) Untuk Meningkatkan Kesejahteraan Keluarga Miskin di Desa Kota Raja Kecamatan Amuntai Selatan Kabupaten Hulu Sungai Utara’, *Syntax Literate; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 7(9), pp. 15827–15834.

Husaini, M., Raudah, S. and Amaliya, M. (2023) ‘IMPLEMENTASI PRORGAM PERLUASAN JANGKAUAN UMKM DI KABUPATEN BALANGAN’, *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2134–2139.

Hutabarat, Z.S. *et al.* (2023) ‘Teaching practice program in college of education–creativity, emotional intelligence and locus of control’, *Jurnal Kependidikan: Jurnal Hasil Penelitian dan Kajian Kepustakaan di Bidang Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, 9(1), pp. 244–257.

Jumaidi, J. (2025) ‘PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PASIEN

DI PUSKESMAS RAWAT INAP KECAMATAN HARUYAN KABUPATEN HULUS SUNGAI TENGAH', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 361–369.

Junaidi, J. (2025) 'INDEKS KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN DI UPT PUSKESMAS AMPAH KOTA KABUPATEN BARITO TIMUR', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 370–377.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.

Mutmainah, F., Husaini, M. and Sugiannor, S. (2024) 'Efektivitas Program Percepatan Penurunan Stunting Di Kecamatan Lampihong Kabupaten Balangan (Studi Kasus Desa Batu Merah dan Desa Lajar)', *Jurnal pelayanan publik*, 1(1), pp. 11–19.

Oktaviany, P.A. *et al.* (2023) 'Evaluasi Program Perbaikan Gizi Masyarakat Kategori Balita Berstatus Stunting Di Kecamatan Sungai Pandan Kabupaten Hulu Sungai Utara (Studi Program Gerakan Atasi Stunting Dengan ASI "GUSI")', *Jurnal Niara*, 15(3), pp. 388–399.

Orbawati, O. (2025) 'KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 6(2), pp. 386–395.

Raudah, S., Amalia, R. and Nida, K. (2022) 'PENGELOLAAN SAMPAH RUMAH TANGGA BERBASIS MASYARAKAT DI KELURAHAN BATU PIRING KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *Al'iidara Balad*, 4(1), pp. 49–58.

Raudah, S. and Maulana, M.A. (2023) 'Efektivitas Pengelolaan Badan Usaha Milik Desa (BUMDES) Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 16(2), pp. 408–415.

Raudah, S. and Radawiyah, R. (2023) 'Pengaruh Pengelolaan Arsip Terhadap Kinerja Pegawai di Kantor Pertahanan Kabupaten Balangan', *Jurnal Bisnis dan Pembangunan*, 12(1), pp. 64–72.

Saputra, T. *et al.* (2023) 'Bibliometric Studies and Public Administration Research Potential on Stunting Problems', *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 6(2), pp. 197–211.

Setiawan, I. (2023) 'Partisipasi Masyarakat Dalam Program Keluarga Berencana Di Kecamatan Amuntai Utara', *Jurnal Niara*, 16(1), pp. 14–19.

Setiawan, I. (2024) 'Relevansi Tenaga Honorer Terhadap Peningkatan Kinerja Aparatur Sipil Negara', *Jurnal Niara*, 16(3), pp. 479–483.

Setiawan, I., Sukristyanto, A. and Ibnu Rochim, A. (2021) 'The Implementation of Law Number 16 of 2019 a Case Study of Early Marriage Prevention in Hulu Sungai Utara Regency Indonesia', *Journal of Public Policy and Administration*, 5(3), p. 117. Available at: <https://doi.org/10.11648/j.jpaa.20210503.16>.

Sugianor, S. and Husaini, M. (2024) 'PENGELOLAAN OBJEK WISATA TAMAN BUNGA POSKA DI DESA PEMATANG KECAMATAN BANUA LAWAS KABUPATEN TABALONG', *Al Iidara Balad*, 6(1), pp. 189–193.

Sugianor, S. and Mawarti, M. (2024) 'IMPLEMENTASI PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2018 TENTANG KETERTIBAN UMUM DAN KETENTRAMAN MASYARAKAT DALAM PENERTIBAN WARUNG REMANG-REMANG DI DESA TAPUS DALAM KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(4), pp. 1883–1890.

- Trio, S. *et al.* (2023) 'Civil Society Participation In Natural Resource Management In Conservation Areas: An Empirical Study Of Tesso Nilo National Park, Riau Province', *Вопросы государственного и муниципального управления*, (5S1), pp. 48–68.
- Fattah, A. N. (2023). *Metode penelitian kualitatif*. Harfa Creative.
- Hayat. (2017). *Manajemen pelayanan publik*. PT. Rajagrafindo persada .
- Juni, D. P. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima Fokus pada organisasi publik dan peningkatan kualitas aparatur*. Alfabeta.
- Laksana, Z. M. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. CV Pustaka Setia.
- Meithiana, I. (2019). *Pemasaran dan kepuasan pelanggan*. Unitomo Press.
- Muwafik, A. S. (2021). *Komunikasi pelayanan publik strategi komunikasi dalam pelaksanaan Pelayanan prima pada institusi pemerintahan*. PT. Citra Intrans Selaras.
- Pasolong, H. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Sakti, S. H. (2021). *Pelayanan Publik berbasis regional complex analysis*. PT. Rajagrafindo Persada.
- Sudrajat, J. R. (2014). *Hukum administrasi negara dan kebijakan pelayanan publik*. Bandung: Nuansa Cendikia.
- Sugiyono. (2013). *Metode penelitian kuantitatif kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta .
- Tjiptono, F. (2019). *Pemasaran Jasa: Prinsip, Penerapan dan Penelitian*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Y.S, A. R. (2020). *Pelayanan Publik dan e-government sebuah teori dan konsep*. PT. Rajagrafindo persada.