JURNAL PELAYANAN PUBLIK
ISSN : 3063- 3281
Vol. 1, No. 3, 2024

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA (KANTOR UPT) PT. PLN KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG

Linda Hardiati[1], Arpandi[2], Saidah Hasbiyah[3]
Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email : Lindahardiati005@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan di Kabupaten Tabalong, PT PLN (Persero) Rayon Kelua (kantor UPT). Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Wawancara, observasi dan dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada indikator Kualitas utama pelayanan publik pada PT PLN Kelua Kecamatan Kelua cukup baik hal tersebut dapat diihat pada aspek kualitas pelayanan publik yakni : Pertama) Tangibles meliputi Sarana dan Prasarana yang memadai, kemudahan akses pelayanan yang sesuai dalam menunjang pelayanan, namun kemudahan akses pelanggan melalui online kurang baik. Kedua) Reliability kemampuan teknik maupun administrasi dalam pelayanan di PT PLN Kelua Kecamatan Kelua belum baik, Ketiga) Responsiveness meliputi kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan belum baik karena Petugas pelayanan yang tergolong lamban dalam merespon kebutuhan masyarakat. Keempat) Assurance (Jaminan dan Kepastian) meliputi jaminan tepat waktu kurang baik dilihat dari tidak ada batasan atau ketentuan pelayanan akan segera diselesaikan, Kelima) Empathy meliputi empaty atau peduli terhadap masalah-masalah yang dikeluhkan oleh masyarat , ramah dalam memberi informasi yang dibutuhkan masyarakat, sopan santun terhadap yang lebih tua , tidak deskriminatif kepada siapapun tidak membedakan dalam pelayanan, menghargai setiap pelanggan baik tua maupun muda. Faktor penghambat meliputi : pelayanan online yang tidak efektif,kurangnya sarana seperti mobil operasional, kurangnya SDM, pegawai kurang disiplin. Faktor pendukung : sikap dan perilaku pegawai yang baik, sudah adanya jaminan biaya, memiliki SOP sebagai jaminan pelyanan. Saran kepada manager memberi kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan keahlian untuk menambah pegawai dibagian penyambungan. Kepada pegawai yang harus ditingkatkan adalah memanajemen waktu agar disiplin dalam bekerja terutama dalam memberikan pelayanan. Kepada masyarakat agar lebih aktif dalam mencari informasi dalam bentuk pelayanan yang disediakan seperti pelayanan online.

Kata Kunci : Pelayanan, PLN

ABSTRACT

The purpose of this research (UPT Office) is to determine the service quality in PT. PLN Kelua District, Tabalong Administration. This research uses a qualitative and descriptive method. Interviews, observations and documents were used as data collection techniques. The results of the research show that the main quality indicators of public services at PT PLN Kelua Kecamatan Kelua are quite good. This can be seen in the quality aspect of public services, namely: First) Tangibles include adequate facilities and infrastructure, easy access to appropriate services to support services, but ease of use. Customer access online is not good. Second) Reliability of technical and administrative skills in services at PT PLN Kelua Kelua District is not yet good. Third) Responsiveness includes the speed of officers in providing services which is not good because service officers are relatively slow in responding to community needs. Fourth) Assurance (Guarantee and Certainty) includes guarantees on time, which is not good, seen from the fact that there are no restrictions or conditions that the service will be completed immediately, Fifth) Empathy includes empathy or caring about problems complained about by the community, friendly in providing information that the community needs, polite towards older people, not discriminating against anyone, not discriminating in service, respecting every customer, both young and old. Inhibiting factors include: ineffective online services, lack of facilities such as operational cars, lack of human resources, employees lacking discipline. Supporting factors: good employee attitudes and behavior, guaranteed costs, having SOPs as a guarantee of service. Suggestions to managers provide opportunities for employees to improve their skills to add employees in the connection section. What employees need to improve is time management so

they are disciplined at work, especially in providing services. For the public to be more active in seeking information in the form of services provided, such as online services.

Keywords: *Service, PLN*

PENDAHULUAN

Negara sebagai sebuah organisasi pemerintahan mempunyai tujuan utama yaitu untuk menjaga suatu sistem ketertiban di dalam masyarakat dalam menjalani kehidupan secara baik. Pemerintah tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Era globalisasi saat ini, organisasi perusahaan maupun organisasi publik di tuntut untuk senantiasa meningkatkan pelayanan secara profesional pada bidangnya masing-masing. Perkembangan teknologi dan arus informasi yang sangat cepat telah mendorong setiap organisasi perusahaan dan organisasi publik untuk menghasilkan produk yang dapat memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari produk layanan organisasi tersebut.

Perusahaan yang ingin berkembang dan mendapatkan keunggulan kompetitif harus dapat memberikan produk berupa barang atau jasa berkualitas dengan harga yang murah dan pelayanan yang baik kepada pelanggan dari pada pesaingnya. Untuk memenuhi kepuasan pelanggan pada industri jasa, kualitas pelayanan sangat penting dikelola perusahaan dengan baik. Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang di harapkan. Menurut Ratminto dan Winarsih dalam (Nurdiansyah, Andriani &Hastuti 2019) mengatakan pelayanan publik sebagai segala bentuk jasa

pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan dalam upaya memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya dengan melihat sejauh mana kualitas pelayanan publik.

Perusahaan atau BUMN yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik,yaitu PT. PLN yang bertugas untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum yang kebutuhannya meningkat setiap tahunnya. Peningkatanakan kebutuhan listrik sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia, sementara PT.PLN memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Di Indonesia PT. PLN merupakan perusahaan BUMN yang ditunjuk sebagai penyedia tenaga listrik guna memenuhi kebutuhan listrik masyarakat Indonesia.

Di Indonesia pembangunan tenaga kelistrikan bermakna penyedia sarana dan jasa kelistrikan yang sebagai wahana guna memenuhi kebutuhan masyarakat.Penyedia sarana dan jasa kelistrikan yang sekarang banyak mendapat keluhan darimasyarakat atau pelanggan. Oleh karena itu penulis ingin mengetahui sampai sejauh mana tingkat pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN kepada parapelanggannya.

PT PLN sebagai satu – satunya badan yang bertanggung jawab atas pelayanan listrik harus memenuhi kebutuhan masyarakat dengan menyedia akan energi listrik yang handal bagi konsumennya seperti yang tercantum dalam UU No.30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan. Bahkan pemerataan tenaga listrik harus dilaksanakan diseluruh pelosok negeri ini tanpa terkecuali.

Selain itu konsumen berhak mendapatkan penyediaan listrik secara terus menerus. Keberadaan PT PLN itu sendiri di tengah masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan penuh kepada seluruh lapisan masyarakat di Indonesia tanpa terkecuali.

PT. PLN Kecamatan Kelua yang terletak di Jl. Baco Desa Pudak setegal RT 005 melayani kepentingan umum dan bergerak dibidang pelayanan pembayaran rekening listrik, pemasangan baru, perubahan daya, pelayanan keluhan pelanggan mengenai pembacaan meter, dan sebagainya. Kebutuhan akan jasa listrik di Kecamatan Kelua dari tahun ke tahun menunjukkan adanya peningkatan, hal ini merupakan dampak yang positif untuk tersalurnya potensi yang dimiliki PT. PLN Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

PT. PLN Kecamatan Kelua mempunyai 8.000 pelanggan dan akan meningkat setiap tahunnya tentu PT. PLN Kecamatan Kelua mempunyai harapan untuk selalu maksimal dalam memberikan kebutuhan pelayanan bagi masyarakat namun 1 tahun terakhir ini memenuhi memenuhi kebutuhan masyarakat ternyaa tidak sejalan dengan kenyataan yang ada pada perilaku pelanggan dalam menyikapi kinerja PLN setelah menggunakan jasa dari PLN. Setiap hari banyak pengaduan dari pelanggan mengenai keburukan kinerja PLN dalam keseriusannya mengelola listrik hal bini terbukti dari banyaknya keluhan pelanggan yang tercatat.

PT. PLN Kecamatan Kelua hanya memiliki 15 Pegawai dan hanya 1 Orang Penyambung dari jam pelayanan 08.00-17.00 WITA dan hari sabtu- minggu libur hanya 2 orang yang bergantian tiap hari untuk jaga shift malam

Menurut masyarakat jumlah tersebut tidak mencukukupi untuk membuat kualitas pelayanan mengingat area dan berbagai permasalahan-permasalahan kelistrikan terjadi pada beberapa desa diKecamatan yang dicakup oleh kantor PT. PLN dan seharusnya perlu penambahan pegawai.

Dari observasi yang dilakukan peneliti di lapangan, pelayanan di PT. PLN Kecematan Kelua yaitu :

1. Kurangnya kehandalan pegawai pada saat pelanggan mendaftar pasang baru hampir 2 (dua) bulan baru terpasang kwh meternya tidak sesuai dengan SOP (3-10 hari) dan stoknya terbatas karena harus memesan dulu seperti alat-alat kwh nya dan hanya menerima 1-2 rumah saja setiap harinya, sedangkan pelanggan yang ingin memasang kwh meter banyak. (Sumber Data: SOP)
2. Selain itu pelanggan yang mendaftar perubahan daya pada meter prabayar (SOP 3-7 hari) hampir 2 minggu sampai tokennya habis belum juga terpasang karena kurangnya kehandalan pegawai tidak bisa langsung mengerjakan karena ada kesibukan lain nya ataupun human error mereka lupa mencatat ada perubahan daya pada pelanggan yang mengakibatkan listrik di rumah pelanggan tersebut padam karena pelanggan lebih memilih mengisi token di PLN yang harganya lebih murah dibandingkan mengisi token di counter terdekat. (Sumber Data: SOP)
3. Lambatnya respon dari pelayanan, keluhan pelanggan seperti konslet dan kerusakan lainnya karena tidak ada alur pelayanan sehingga ada pelanggan yang datang sampai 2 kali ke kantor PLN namun belum juga mendapat respon. (Sumber Data: Masyarakat)
4. Kurangnya jumlah pegawai pelayanan penyambungan (yanbung) hanya 1 orang sehingga pelaksanaan pemasangan baru dan perubahan daya mengalami keterlambatan yang mengakibatkan pelanggan sering mengeluh terhadap pelayanan. (Sumber Data: Kepegawaian)
5. Keluhan pelanggan terhadap jumlah pembayran yang tidak sesuai terhadap pemakaian terutama yang subsidi. (Sumber Data: dari bukti pembayaran/struk pembayaran)

6. Kurangnya sarana dan prasarana seperti mobil dan motor operasional dan ruang tunggu yang sempit sehingga pelanggan sebagian harus menunggu diluar ruangan. (Sumber Data : Jumlah Sarana dan Prasarana)

Zeithaml (dalam Hardiansyah 46–47) telah melakukan sejumlah penelitian terhadap berbagai jenis layanan dan berhasil mendefinisikan lima aspek karakteristik yang digunakan konsumen sebagai tolok ukur ketika menilai kualitas layanan yang mereka terima. Berikut adalah lima dimensi karakteristik layanan :

dimensi layanan

1. Tangible (bukti langsung): fasilitas fisik, perlengkapan karyawan, kebersihan, sanitasi, ruang tunggu, pakaian yang rapi dan serasi, kepedulian karyawan, peralatan bantu pelayanan, dll.
2. Keandalan, yaitu kemampuan memberikan pelayanan yang diberikan secara efisien, akurat, dan penuh kasih sayang, serta sah, jujur, tepat waktu, dan tidak mengganggu. Keutuhan ini berkaitan dengan kepercayaan terhadap penyelesaian tugas yang tepat waktu.
3. Daya tanggap, yaitu keinginan seorang karyawan atau pengasuh untuk mendampingi pelanggan dan memberikan bantuan kepada mereka dengan mendengarkan kebutuhan mereka dan dengan cepat memahami serta memenuhinya.
4. Assurance (jaminan), yaitu kemampuan, pengetahuan, kepercayaan, dan keyakinan yang dimiliki pegawai yang diperoleh dari rumahnya, risikonya, pengalamannya, kapasitasnya, kesadaran dirinya, dan penciptaan kebenarannya (objektif). kepercayaan diri.
5. Empati, yaitu memahami pembelajaran komunikasi yang baik, Menangani setiap pelanggan dengan cara yang ramah dan menarik, memahami keinginan mereka, dan berkomunikasi secara lengkap dan akurat, serta bertindak simpatik.

Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dapat dipahami sebagai pelayanan yang di selenggarakan oleh pemerintah. Menurut Mulyadi, Deddy Dkk. Dalam Hardiansyah (2018:15) dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. mengemukakan bahwa Pengertian lain pelayanan publik merupakan merupakan pelayanan negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang di sediakan oleh penyelengggara pelayanan publik.

Sedangkan menurut Hayat (2017:22) “Pelayanan Publik adalah merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dioenuhi sesuai dengan ketentuannya”.

Pelayanan publik menurut Sinambela dalam Harbani Pasolong (2017:148) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik.

Menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No/KEP//25/M.PAN/2/2014 menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan pelaksanaan yang dilaksanakan penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan pelayanan maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang- undangan.

Mengacu pada pendapat di atas, menjadikan bukti bahwa pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hidup masyarakat. Pelayanan publik juga harus mengacu dan di dukung oleh undang-undang ataupun regulasi yang berlaku sehingga dapat menjadi acuan dalam penyelenggaranya. Selain dari pihak pemerintah yang menjadi penyelenggara pelayanan publik, dimungkinkan pula penyelenggaraan pelayanan publik dilakukan oleh non pemerintah seperti swasta.

Kualitas Pelayanan

Dalam kamus Besar Indonesia, kualitas didefinisikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu yang kita lakukan. Kualitas dapat pula didefinisikan sebagai tingkat keunggulan, sehingga kualitas merupakan ukuran relatif kebaikan. Kualitas merupakan salah satu faktor yang dipakai oleh konsumen untuk membeli suatu produk dapat dibandingkan dengan pesaingnya berdasarkan kualitasnya.

Menurut Kasmir (2017:47) Kualitas pelayanan di definisikan sebagai tindakan atau perbuatan seorang atau organisasi bertujuan untuk memberikan kepuasan pada pelanggan ataupun karyawan.

Sedangkan menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2018:55) kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk , jasa , manusia , proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan public tersebut.

Dalam ISO 8402 dan SNI (Standar Nasional Indonesia) pengertian kualitas adalah keseluruhan ciri dan karakteristik produk atau jasa yang kemampuannya dapat memuaskan kebutuhan, baik yang dinyata kan secara tegas maupun tersamar. Istilah kebutuhan diartikan sebagai spesifikasi yang tercantum dalam kontrak maupun kriteria-kriteria yang harus didefinisikan terlebih dahulu.

Istilah kualitas memang tidak terlepas dari manajemen kualitas yang mempelajari setiap era dari manjemen operasi dari perencanaan lini produk dan fasilitas, sampai penjadwalan dan monitor hasil. Kualitas merupakan bagian dari semua fungsi usaha yang lain (pemasaran, sumber daya manusia, keuangan dan lain-lain). Dalam kenyataannya, penyelidikan kualitas adalah suatu penyebab umum yang alamiah untuk mempersatukan fungsi-fungsi usaha. Selain itu, kualitas memerlukan suatu proses perbaikan yang terus menerus yang dapat diukur, baik secara individual, organisasi, koperasi dan tujuan kinerja nasional. Dukungan manajemen, karyawan dan pemerintah untuk perbaikan kualitas adalah penting bagi kemampuan berkompetensi secara efektif dipasar Global. Perbaikan kualitas lebih dari suatu strategi usaha, melainkan sumber usaha penting kebanggaan nasional.

Kualitas pelayanan akan baik jika kantor PT. PLN tersebut dapat menyajikan jasa yang sesuai dengan kebutuhan para pelanggannya.Pelayanan merupakan jasa yang perlu memiliki standarisasi penilaianterhadap kualitas. Standar kualitas adalah paduan sifat-sifat barang ataujasa, termasuk sistem manajemennya yang relatif dan sesuai dengankebutuhan pelanggan.

Standar Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan.“Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 meliputi : prosedur

pelayanan, prosedur pelayanan yang dibakukan bagi para pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengadaan. Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Biaya pelayanan, biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang dititipkan dalam proses pemberian pelayanan. Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai ketentuan yang telah ditetapkan. Sarana dan prasarana, penyedia sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Kebutuhan Pelayanan

Secara individu manusia tidak pernah mampu secara penuh untuk memenuhi sendiri kebutuhannya sehingga selalu butuh pelayanan meski manusia makhluk tertinggi ciptaan Tuhan, tetapi manusia juga makhluk yang serba terbatas, baik secara fisik, intelektual, moral, waktu, membuat manusia butuh pelayanan yang lebih baik.

Manusia dalam melakukan aktifitasnya, baik ditempat kerja sesuai tugas pokok dan fungsinya, maupun dilingkungan tempat tinggal dan lingkungan masyarakat sesuai dengan fungsi sosialnya tidak cukup hanya dengan kemampuan berpikir dan fisik, tetapi butuh bantuan sumber daya dan bahan-bahan. Setiap kegiatan baik saat pengumpulan bahan, maupun pada pengolahan, dan pengiriman atau penyimpanan hasil kerja (produk)selalu ada bantuan pelayanan.

Objek Pelayanan

Hasil pekerjaan harus jelas apa, siapa yang meminta, memanfaatkan, menggunakan. Pemakaian atau penghasilan kerja adalah objek yang dilayani, yang disebut dengan istilah pelanggan atau konsumen objek yang dilayani disebut pelanggan.

Setiap yang memberikan pelayanan harus mengetahui kepada siapa pelanggan yang dilayani. Pada dasarnya setiap petugas mempunyai beberapa pelanggan (ada pelanggan tetap dan ada pelanggan tidak tetap). Setiap orang yang datang bertamu,

berinteraksi atau meminta bantuan atau menyelesaikan sesuatu yang berhubungan dengan pekerjaan yang menjadi tanggung jawab petugas mereka adalah pelanggan atau konsumen yang harusnya dilayani secara memuaskan.Mungkin diantara mereka ada pelanggan (pelanggan tetap) atau konsumen yang hanya ingin mencari informasi.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa objek pelayanan adalah orang atau organisasi yang meminta pelayanan dengan maksud agar dapatdilakukan sesuatu untuk kepentingannya. Dan terus dikembangkan sesuaidengan perubahan masa serta kebutuhannya.

Pelanggan

Pelanggan adalah suatu lembaga, instansi, organisasi atau juga perorangan yang membeli barang atau jasa dari perusahaan secara rutin atau terus menerus karena barang yang di belinya dapat bermanfaat baginya.Kesimpulannya bahwa orang-orang tersebut adalah yang memberikan perhatian penuh kepada produk atau jasa dari perusahaantersebut.

Pelanggan bukan hanya dapat mendatangkan keuntungan bagi perusahaan tetapi pelanggan dapat menginginkan rasa ingin di hormati dan termasuk menjadi bagaian terpenting dari sebuah perusahaan.Kepuasan yang di dapatkan oleh para pelanggannya pada saat menggunakan produk atau jasa yang di tawarkan dapat membangkitkan emosi dari pelanggan dan dapat mengevaluasi tentang pengalaman pada saat menggunakan produk atau jasa di perusahaan tersebut.

Hasil dari evaluasi itu dapat membuat perusahaan menjadi baik dan dapat menjadi buruk, maka perusahaan di tuntut untuk dapat memberikan suatu produk atau jasa yang di berikan kepada

pelanggan dengan kualitas terbaik.Tidak hanya produk yang di hasilkan tetapi juga pelayanan yang ada tidak luput dari penilaian para pelanggan.

Menurut Daryanto dan setyobudi (2014:49) , pelanggan atau customer adalah individu atau kelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan mereka atas pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, surat, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari perusahaan. Adapun jenis-jenis pelanggan adalah sebagai berikut:

a. Pelanggan Internal

Pelanggan internal merupakan pelanggan yang tidak mengonsumsi suatu barang ataupun jasa secara langsung. Pelanggan tipe ini membeli barang ataupun jasa untuk dijual kembali oleh orang lain. Pelanggan jenis ini dapat berupa produsen suatu barang ataupun agen penjualan yang bekerja sama dengan perusahaan penyedia barang ataupun jasa. Pelanggan jenis ini akan didapatkan oleh perusahaan dengan jalan memberikan berbagai keuntungan untuknya. Dengan memberikan keuntungan yang lebih untuk pelanggan ini, maka pelanggan ini akan tetap setia menjadi pelanggan perusahaan Kita.

b. Pelanggan Eksternal

Pelanggan eksternal merupakan pelanggan yang secara aktif langsung mengonsumsi barang ataupun jasa yang mereka beli. Pelanggan jenis ini sering juga disebut sebagai konsumen akhir. Pelanggan tipe ini biasanya berhasil didapatkan oleh sebuah perusahaan dikarenakan mutu dan kualitas dari barang ataupun jasa yang dirasakan oleh pelanggan ini. Dengan memberikan kualitasterbaik dari barang ataupun jasa yang kita jual, kita akan mendapat komitmen yang besar dari pelanggan eksternal ini.

Dari kedua jenis pelanggan tersebut, pada dasarnya pelanggan yang memberikan keuntungan lebih besar adalah pelanggan internal. Pelanggan internal lebih memiliki andil yang besar dalam proses penemuan pelanggan-pelanggan baru untuk perusahaan, sedangkan pelanggan eksternal cenderung tidak memberikan kontribusi yang besar terhadap pertambahan pelanggan sebuah perusahaan.

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang menggambarkan secara mendalam sesuatu yang menjadi subjek penelitian. Dengan kata lain, penelitian ini merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengidentifikasi semua atau berbagai aspek dari objek penelitian. Wawancara, observasi dan dokumentasi digunakan sebagai metode pengumpulan data. Sumber data diambil dari sampel purposif sebanyak 12 orang. Setelah pengumpulan data, data dianalisis dengan menggunakan teknik-teknik seperti sintesis data, penyajian data, dan temuan tambahan, triangulasi, analisis kasus negatif, dan pelaksanaan audit. Dengan demikian yang menjadi pokok permasalahan penelitian kualitas pelayanan pada (Kantor UPT) PT. PLN Kecamatan Kelua Kabupaten Tabalong.

PEMBAHASAN

1. Tangible (bukti langsung)

   Visible (bukti langsung) Salah satu aspek dari kualitas penyampaian layanan yang mempengaruhi kinerja karyawan adalah ruang fisik kantor, manajemen yang terkomputerisasi, ruang tunggu dan area informasi. Indikatornya antara lain: penampilan petugas/peralatan pelayanan saat melayani nasabah, kenyamanan area pelayanan, kemudahan proses pelayanan dan kedisiplinan petugas pelayanan/peralatan pada saat memberikan pelayanan, pelanggan pada saat meminta pelayanan. kemudahan akses, penggunaan alat selama pelayanan,

2. Reliability (kehandalan)

Keandalan (Reliability) Dimensi Reliabilitas dan kemampuan tingkat layanan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara tepat waktu dan memuaskan. Aspek keandalan ini merupakan kemampuan penyedia jasa dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu dan konsisten. Keandalan artinya pekerjaan dilakukan sesuai dengan jadwal pekerjaan, standar pelayanan dan waktu yang dijanjikan. Memberikan pelayanan yang memadai dan memuaskan, termasuk ketepatan waktu, keterampilan layanan pelanggan, keterampilan pemecahan masalahjika terjadi masalah pelanggan, serta pemberian layanan yang adil dan akurat.
Temukan apa yang sebenarnya dipersepsikan konsumen sebagai kualitas layanan. Keandalan, kemampuan untuk memberikan layanan yang dapat diandalkan dan dapat diandalkan.

3. Responsiveness (daya tanggap)
   Dimensi Ketanggapan (responsiveness), yaitu Ketanggapan staf dalam memberikan layanan yang dibutuhkan dan kemampuan mereka untuk memenuhi layanan dengan segera dan dalam waktu yang dijanjikan. Kecepatan pemberian layanan adalah daya tanggap karyawan dalam memberikan layanan yang dibutuhkan. Sikap tanggap terkait dengan kecerdasan dan pola pikir yang ditampilkan karyawan terhadap pelanggan.
4. Assurance (jaminan)
   Aspek keamanan (assurance) meliputi pengetahuan pegawai, keterampilan, kesopanan, bebas dari bahaya, risiko, dan kecurigaan. Jaminan adalah tindakan yang diambil oleh masyarakat untuk melindungi warga negaranya dari risiko yang dapat mengakibatkan rusaknya tatanan kehidupan normal jika risiko tersebut terjadi.
5. Empaty
   Aspek-aspek empati meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan interpersonal, komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para pengguna jasa. Empati adalah perhatian secara pribadi atau individu terhadap situasi pengguna layanan.

Faktor Penghambat

1) Kurangnya Sarana Seperti Mobil Operasional
   Sarana sangat penting dalam proses pelayanan karena pegawai dituntut untuk cepat menangnani keluhan pelanggan yang datang Kurangnya
2) Kurangnya Sumber Daya Manusia
   Salah satu faktor penghambat pelayanan yaitu kurangnya sumber daya manusia yang membuat pekerjaan tidak tepat waktu yang mengandalkan pegawai bagian teknik harus merangkap pekerjaan seperti penyambungan yang menyebab kan banyak terbuang waktu dan terjadi menumpuknya pekerjaan
3) Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan online
   Pelayanan online sangat dibutuhkan masyarakat disaranakan melakukan pelayanan melalui online karena memudahkan pelanggan agar bisa tidak langsung datang ke kantor tapi nytanya masyarkat masih kurang paham dengan pelayanan secara online karena kebayakan orang masih ada yang gaptek.
4) Kurangnya pengetahuan masyarakat terhadap pelayanan online
   Pelayanan online sangat dibutuhkan masyarakat disaranakan melakukan pelayanan melalui online karena memudahkan pelanggan agar bisa tidak langsung datang ke kantor tapi nytanya masyarkat masih kurang paham dengan pelayanan secara online karena kebayakan orang masih ada yang gaptek

Faktor Pendorong

1) Sikap dan perilaku pegawai yang baik serta komunikasi yang baik

   Sikap pegawai seperti respon pegawai melayani dengan ramah,sopan dan santun, tidak membeda-bedakan pelanggan, menghargai pelanggan yang datang serta komunikasi suatu proses dalam pelayanan untuk memudahkan pegawai memahami kebutuhan pengguna pelayanan. Dilakukan secara pribadi atau individual untuk pengguna layanan dari sudut pandang pengguna layanan.

2) Sudah adanya kejelasan biaya dan keamanan pada alat yang digunakan

   Ketersediaan informasi di kantor PT.PLN Kelua Kecamatan Kelua seperti biaya yang sudah tercantum di aplikasi dan jaminan keamanan alat dapat memudahkan proses pelayanan

3) Memiliki SOP sebagai jaminan pelayanan

   standar pelayanan sangat penting untuk suatu perusahaan yang bergerak dibidang pelayanan untuk mendukung pelayanan yang ada di kantor pada PT PLN Kelua Kecamatan Kelua

SIMPULAN

Dari asil pembahasan yang telah peneliti kemukakan, maka dapat disimpulkan bahwa: Kualitas pelayanan publik pada PT PLN Kelua Kecamatan Kelua cukup baik hal tersebut dapat diihat pada aspek kualitas pelayanan publik yakni : Pertama) Tangibles meliputi Sarana dan Prasarana yang memadai, kemudahan akses pelayanan yang sesuai dalam menunjang pelayanan, namun kemudahan akses pelanggan melalui online kurang baik karena ketidaktahuan pelanggan PT PLN Kelua Kecamatan Kelua dalam penggunaan pelayanan online tersebut, penggunaan alat bantu cukup baik dengan ketersedian kompeterisasi serta perangkat lainnya. Kedua) Reliability meliputi kecermatan PT PLN Kelua Kecamatan Kelua kurang baik karena terdapat kesalahan dalam pelayanan , kemampuan petugas dalam pelayanan publik pada PT PLN Kelua Kecamatan Kelua kurang baik dilihat dari cara pegawai dalam kemampuan dan keahlian melayani masyarakat terlihat sangat kurang mahir dan kadang-kadang terdapat kesalahan , Ketiga) Responsiveness meliputi kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan belum baik karena Petugas pelayanan yang tergolong lamban dalam merespon kebutuhan masyarakat, ketepatan dan kecermatan petugas dalam memberikan solusi permasalahan sudah sesuai keinginan karena pelayanan yang diberikan tergolong jelas dan rinci. Keempat) Assurance (Jaminan dan Kepastian) meliputi jaminan tepat waktu kurang baik dilihat dari tidak ada batasan atau ketentuan pelayanan akan segera diselesaikan, jaminan legalitas cukup baik karena sesuai undang-undang, jaminan biaya dalam pelayanan yang baik sesuai dengan kompetensi petugas pelayanan yang baik dalam memberikan pelayanan, Kelima) Empathy meliputi empaty atau peduli terhadap masalah-masalah yang dikeluhkan oleh masyarat , ramah dalam memberi informasi yang dibutuhkan masyarakat, sopan santun terhadap yang lebih tua, tidak deskriminatif kepada siapapun tidak membedakan dalam pelayanan, menghargai setiap pelanggan baik tua maupun muda.

DAFTAR PUSTAKA

Anonim.Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Anjasmari, N.M.M. (2022) ‘Pelayanan Kesehatan Pasien BPJS Rawat Jalan Pada Puakesmas Mabuun Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong’.

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.

Anshari, M.R. (2023) 'ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR KECAMATAN SUNGAI TABUKAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Cross-border*, 6(1), pp. 28–41.

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.

Febriadi, H. (2022) 'KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENYELENGGARAAN PEMILU LANGSUNG DI INDONESIA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 34–41.

Hidayatullah, G.M. (2024) 'PENERAPAN PELAYANAN PRIMA PADA MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1219–1229.

Muhammad Hidayatullah, G. (2021) 'Pelayanan Isbat Nikah Wilayah Kerja Kantor Pengadilan Agama Amuntai Kelas 1b Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 14(3), pp. 213–223. Available at: https://doi.org/10.31849/niara.v14i3.7384.

Noorrahman, M.F., Rizal, M. and Sairin, M. (2022) 'Peran Administrasi Publik dalam Meningkatkan Kinerja dalam Aspek Kepuasan Kerja pada Pejabat Struktural Akademik di Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai Kabupaten Hulu Sungai', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 1(1), pp. 155–163.

Noorrahman, M.F. and Sairin, M. (2023) 'ANALISIS KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT PUSKESMAS RAWAT INAP DANAU PANGGANG KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5475–5481.

Paulina, S. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN PENCATATAN NIKAH DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN PADA MASA PANDEMI COVID 19', *Al'iidara Balad*, 3(2), pp. 27–39.

Paulina, S. (2023) 'PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PERNIKAHAN DIKANTOR URUSAN AGAMA KECAMATAN PARINGIN SELATAN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(12), pp. 5431–5439.

Rifani, J. and Febriadi, H. (2021) 'KUALITAS PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN PADA PLASA TELKOM AMUNTAI AREA KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *INOVATIF*, 3(1).

Setiawan, I. (2022) 'ANALISIS PELAYANAN IGD DALAM MERAWAT PASIEN SUSPECT CORONA VIRUS DI BLUD PAMBALAH BATUNG AMUNTAI', *Al Iidara Balad*, 4(1), pp. 41–48.

Setiawan, I. and Zannah, R. (2022) 'PELAYANAN REHABILITASI PADA KANTOR BADAN NARKOTIKA NASIONAL KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 22–27.

Urahmah, N. and Andri, A. (2023) 'KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN PASPOR DI UNIT KERJA IMIGRASI KELAS I TPI BANJARMASIN DI KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(8), pp. 3233–3241.

Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik,* Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.

Haryoko, Sapto., Bahartiar, & Arwadi, Fajar. (2020). *Analisis Data penelitian Kualitatif (Konsep, Teknik, & Prosedur Analisis).* Makassar : Badan Penerbit UNM

Ibrahim. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung:Alfabeta:PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta

Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent : Teori dan Praktik*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.