

ANALISIS IMPELEMENTASI PELAYANAN PENGGUNAAN APLIKASI PENGADUAN PELANGGAN BERBASIS APLIKASI PELAYANAN KELUHAN TERPADU (APKT) UNTUK MENINGKATKAN KEPERCAYAAN MASYARAKAT PADA PT.PLN (PERSERO)

SITI NURJANAH¹, Tuswoyo^{2*}

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi
Institut Ilmu Sosial dan Manajemen STIAMI, Indonesia

Email : snurjanah647@gmail.com¹, tuswoyoadmojo@yahoo.co.id²

*Corresponding Author

ARTICLE INFO

ABSTRACT

Keywords

implementation, service, application

This research is motivated by the high number of customer complaints. The purpose of this research is to identify the "Implementation of Integrated Complaint Service Application or Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT)-Based Customer Complaint Application Service in Improving Public Trust in PT.PLN (Persero). This research uses qualitative descriptive method to describe and explain in detail the existing phenomena by using interview as its supporting instrument. The result of this research shows that the implementation of the service is not yet optimal. The obstacle includes human error where officers do not have sufficient knowledge about cash management system application. The efforts made to overcome the obstacle includes socialization to officers in order to better operate the system.

PENDAHULUAN

Salah satu bukti nyata bahwa PLN terus berusaha melakukan perbaikan pelayanan adalah mewujudkan kepuasan pelanggan dengan meluncurkan Aplikasi PLN Mobile yang ada di genggaman pelanggan melalui smartphone berbasis Android. Aplikasi PLN Mobile ini resmi dirilis pada tanggal 31 Oktober 2016 oleh Direksi PLN bertepatan dengan upacara Hari Listrik Nasional ke-71.

Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PLN yang bekerjasama dengan PT Indonesia Comnet Plus sebagai anak perusahaan PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile adalah suatu Aplikasi Mobile Customer Self Service yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan terpadu, pelanggan lebih mudah mendapatkan informasi darifitur-fitur, antara lain cek tagihan dan riwayat token, permohonan pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, cek status pengaduan dan permohonan, informasi tarif listrik terkini, berita terkini mengenai PLN, informasi pemeliharaan listrik dan telepon contact center PLN 123 dengan Voice over Internet Protocol (VoIP).

Aplikasi ini dapat diunduh dengan mudah dan gratis melalui aplikasi Google Playstore di smartphone berbasis Android. PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan sebuah BUMN yang mengurus semua aspek kelistrikan yang ada di Indonesia yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Sebagai perusahaan yang mempunyai tanggung jawab terhadap aspek kelistrikan untuk masyarakat Indonesia, maka PT. PLN harus tanggap atas keluhan-keluhan

konsumen seperti: - Pencatatan meteran oleh petugas yang tidak akurat, dan ini seringkali dikeluhkan. - Sistem penagihan juga tidak akurat, ada langganan yang ditagih dua kali untuk bulan yang sama. Seandainya kuitansi pertama hilang, tidak ada bukti, maka pelanggan harus membayar dobel, ini sulit diterima, cara kerja sebuah perusahaan besar. - Sistem pembayaran yang antri panjang, banyak membuang waktu. - Pelanggan selalu terancam dengan pemutusan listrik, bila suatu masalah tidak diselesaikan cepat, tidak ada toleransi, ini sangat mengganggu kenyamanan

Selain itu, PLN harus mampu membuat para pelanggannya untuk memiliki rasa percaya terhadap Perusahaan melalui Aplikasi PLN Mobile dengan fitur-fitur yang akan ditawarkan kepada pelanggan. Kepercayaan Pelanggan adalah respon pelanggan terhadap evaluasi ketidaksesuaian yang dirasakan antara harapan dan kinerja aktual produk dalam pemakainya. Dengan mengurangi ketidakpastian dan kesalahpahaman antar perusahaan dan pelanggan, maka PT. PLN perlu membangun kepercayaan bagi konsumen melalui Aplikasi PLN Mobile tersebut karena bisa dipastikan setiap permasalahan yang terjadi dapat dibuktikan secara detail. Tanpa adanya rasa percaya, proses transaksi dan layanan maupun setiap informasi yang disampaikan akan dipenuhi dengan rasa curiga atas keamanan dan kenyamanan masing-masing pihak.

Perusahaan dapat mengambil sejumlah langkah keamananyang dirancang untuk mendorong pelanggan supaya percaya akan setiap layanan yang diberikan PLN merupakan perusahaan milik Negara yang berorientasi pada Kualitas Pelayanan, Kualitas Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta ketetapan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan konsumen. Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan.

Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja. Kualitas pelayanan terbentuk dari dua konsep, yaitu Servis (service) dan Kualitas (quality). Chase mendefinisikan E-Service Quality merupakan pelayanan yang diberikan pada konsumen jaringan internet sebagai perluasan dari kemampuan suatu situs untuk memfasilitasi kegiatan belanja, pembelian, dan distribusi secara efektif dan efisien.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis ingin mengambil judul “**Analisis Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO).**”

KAJIAN PUSTAKA

1. **Implementasi atau pelaksanaan** : merupakan kegiatan yang penting dari keseluruhan proses perencanaan program/kebijakan. Kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh policy makers bukanlah jaminan bahwa kebijakan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya. Ada banyak variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya-upaya policy makers untuk mempengaruhi perilaku birokrat pelaksana agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. (Subarsono, 2015:87).
2. **Administrasi Publik** : Menurut Sondang P. Siagian sebagaimana dikutip oleh Pasolong (2014:2) mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses Kerjasama antara dua orang

manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai ujuan yang telah ditetapkan sebelumnya, sedangkan Dwight Waldo sebagaimana dikutip dalam Pasolong (2014:3) mendefinisikan administrasi sebagai suatu daya upaya yang kooperatif dengan tingkat rasionalitas yang tinggi.

3. **Pelayanan** : Menurut Hardiyansyah (2011:11), “pelayanan diartikan sebagai bentuk aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain”. Sedangkan definisi yang diberikan Moenir (2012:26-27) adalah “pelayanan diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani atau dilayani, tergantung kepada kemampuan penyedia jasa dalam garapan pengguna”.

Kerangka Pemikiran

Dalam melaksanakan penelitian mengenai Analisis Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO), penulis menggunakan pendekatan kualitatif. Hal ini didasarkan atas pertimbangan bahwa variabel yang digunakan adalah variabel mandiri yakni Analisis Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO).

Menurut Surjadi (2009:46), kriteria pelayanan yang memuaskan atau yang disebut dengan pelayanan prima, banyak ragamnya menurut pakar, namun esensi pelayanan prima pada dasarnya mencakup empat prinsip, yaitu “CETAK”, yang merupakan singkatan dari Cepat, Tepat, dan Berkualitas. Maksud “CETAK” dalam hal ini adalah :

1. Pelayanan harus cepat, tidak membutuhkan waktu yang lama
2. Pelayanan harus tepat, baik spek waktu, biaya, prosedur, sasaran, kualitas maupun kuantitas kompetensi petugas
3. Pelayanan harus akurat, yakni harus mempunyai kepastian, kekuatan hukum, dan tidak diragukan keabsahannya.
4. Pelayanan harus berkualitas, yakni sesuai dengan keinginan pelanggan, memuaskan, berpihak, dan untuk kepentingan pelanggan.

METODE PENELITIAN

Metode penelitian dapat diartikan sebagai cara seksama untuk mencapai suatu tujuan melalui suatu kegiatan untuk mencari, mencatat, merumuskan dan menganalisis sampai menyusun laporannya.

Terkait dengan keterangan di atas, pendekatan penelitian yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mana merupakan pendekatan penelitian yang mewakili paham naturalistik (fenomenologis) menurut Mohammad Mulyadi (2011:6)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti dengan menganalisa Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO). Penelitian mengenai Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO), dimana landasan teori mengenai Implementasi Kebijakan ini yang menjelaskan terdapat 4 dimensi sebagai berikut :

1. Komunikasi
2. Sumberdaya
3. Disposisi
4. Struktur birokrasi

Pembahasan

1. Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO)

Menurut teori dari Edward III yang mana menjelaskan teori implementasi yakni sebagai berikut :

- 1) Komunikasi
- 2) Sumber Daya
- 3) Disposisi
- 4) Birokrasi

Keempat indikator ini saling keterkaitan dengan indikator yang lain yang dapat meningkatkan tingkat keberhasilan dari sebuah implementasi pelayanan. Dalam memberikan pelayanan, kehadiran PLN Mobile masih memiliki kendala dalam penerapannya. Banyak pelanggan yang masih belum mengetahui dengan jelas fitur-fitur yang ada didalam aplikasi tersebut. Tidak sedikit juga pelanggan yang mengatakan bahwa telepon seluler yang mereka gunakan tidak mendukung aplikasi tersebut. Langkah- langkah sosialisasi terus dilakukan oleh pihak PT PLN (Persero) seperti meletakkan banner di depan ULP, memberikan pamflet kepada seluruh pelanggan yang datang hingga memberikan hadiah kepada pelanggan yang sudah menginstal aplikasi tersebut. Hal ini bertujuan untuk membuat pelanggan mengetahui akan pentingnya aplikasi PLN Mobile yang dapat membantu mereka mendapatkan pelayanan secara praktis.

Demi memberikan kemudahan dalam pelayanannya, PT PLN (Persero) menciptakan sebuah aplikasi bernama PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile adalah aplikasi Mobile Customer Self Service berbasis Android dan iOS yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan, memudahkan mendapatkan pelayanan melalui fitur-fitur, antara lain cek dan pembayaran tagihan, riwayat dan pembelian token, permohonan pasang baru, hingga pengajuan perubahan dan penambahan daya. Pelanggan dapat memilih fitur pelayanan yang tersedia di aplikasi tersebut sesuai dengan kebutuhan dan keperluannya

masing-masing. Akan tetapi sampai saat ini belum berjalan dengan optimal dengan kendala-kendala yang terjadi dilapangan.

2. Hambatan-hambatan dalam Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO)

Adapun hambatan-hambatan yang ditemui dalam antara lain:

- 1) Sering terjadi human error yang mengakibatkan kesalahan-kesalahan dikarenakan kurangnya pengetahuan petugas mengenai aplikasi cash management system
- 2) Masih kurangnya sosialisasi
- 3) Kurangnya SDM yang berkompeten dibidangnya
- 4) Tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat

3. Upaya-upaya dalam mengatasi hambatan dalam Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO)

Adapun upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan dari Analisis Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO) antara lain sebagai berikut :

- 1) Melaksanakan pengecekan secara kontinu terhadap sistem aplikasi dan mengedukasi pegawai tentang fungsi aplikasi dan cara pengoperasiannya sehingga meminimalisir human error.
- 2) Dengan memberikan sosialisasi kepada para petugas sehingga mampu mengoperasikan system tersebut lebih baik lagi.
- 3) Memberikan pelatihan kepada para pegawai yang ada sehingga lebih berkompeten
- 4) Meningkatkan intensitas sosialisasi kepada masyarakat

KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dari penelitian Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO) ini adalah sebagai berikut :

1. Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO) belum berjalan dengan optimal
2. Adapun hambatan dalam Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT.PLN (PERSERO) adalah sering terjadi human error yang mengakibatkan kesalahan-kesalahan dikarenakan kurangnya pengetahuan petugas mengenai aplikasi cash management system
3. Upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan memberikan sosialisasi kepada para petugas sehingga mampu mengoperasikan system tersebut lebih baik lagi.

DAFTAR PUSTAKA

Buku- buku

- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta : PT. Rineka Cipta
- Arikunto, Suharmisi. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipata.
- Creswell, J., W., 2012, *Research design Pendekatan kualitatif, Kuantitatif dan. Mixed*; Cetakan ke-2, Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Cunningham, F. Gary. et al., (2010). *Obstetri Williams Edisi ke- 23*. Jakarta : EGC.
- Dewi, Irra Chrisyanti. 2011. *Pengantar Ilmu Administrasi*, PT Prestasi. Pustakaraya. Jakarta.
- Dwiyanto. 2009. *kebijakan Publik Berbasis Dynamic Policy. Analisis*. Gava Media: Yogyakarta.
- Hardiansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*, Cetakan ke-1, Gava Media: Yogyakarta.
- Kreitner Robert dan Kinicki Angelo, 2014, *Perilaku Organisasi*, Edisi 9, Buku ke2, Jakarta: Salemba Empat
- Robbins, Stephen P. dan Timothy A. Judge. (2015). *Perilaku Organisasi (Edisi 16)*: Diterjemahkan oleh ratna Saraswati dan Febriella Sirait. Jakarta : Salemba Empat.
- Sarlito Wirawan Sarwono. 2015. *Teori- Teori Psikologi Sosial*, Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono, 2014. *Metode Penelitian Pendidikan: Pendekatan Kuantitati, Kualitatif, dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Sugiyono, 2007. *Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*, Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Fandy., 2012, *Pemasaran Jasa, Prinsip, Penerapan dan Penelitian*, Andi Yogyakarta.
- Wahyuni, Yuyun. 2011. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Fitramaya.

Jurnal

- Aplikasi Pelayanan Pengaduan Maintenance Divisi Teknik Berbasis Android Pada Perguruan Tinggi Raharja Aris Aris, Maryanah Maryanah, Syinthia Ricka Arrianti* Published 2019
- Aplikasi Customer Service Berbasis Teknologi 3g Pada Perusahaan Telekomunikasi*. David Yonatan. 2011
- Anwar, Choirul (2019) *Aplikasi Pelayanan Pelanggan Berbasis Android Pada Pdam Giri Tirta Sari Kabupaten Wonogiri*
- Evaluasi Aplikasi PLN Mobile Kota Jambi ditinjau dari Tingkat Kemudahan Pengguna dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)* Shintia, Wella (2021) *Evaluasi Aplikasi PLN Mobile Kota Jambi ditinjau dari Tingkat Kemudahan Pengguna dengan Menggunakan Metode System Usability Scale (SUS)*. S1 thesis, Universitas Jambi.
- Evaluasi Penerimaan End-User terhadap Aplikasi University Customer Care Center (UC3) Universitas Jember dengan Menggunakan Pendekatan Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)*. Diah Ayu Retnani Wulandari. 2011

Kualitas Pelayanan Penerbitan Izin Untuk Mewujudkan Good Gavernance Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Kabupaten Badung.I Made Sumada.2017