

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) RAYON CEPU

Dini Rama Dhanti¹, Supri Hartono², Radjikan³

Program Study Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya

Abstract

The Effect Of Quality Of Service To Customer Satisfaction In PT. PLN (Rayon) Cepu. The objectives in this study are (1) To determine the quality of service at PT. PLN (Rayon) Cepu. (2) To find out the level of customer satisfaction of PT. PLN (Rayon) Cepu. To achieve these objectives the researchers used data collection techniques through interviews, documentation and observation. The data that has been obtained from the research results is processed using qualitative descriptive analysis.

Based on the results of the study stated PT. PLN (Rayon) Cepu services are now much better, the services provided are as maximum as possible because PT. PLN (Rayon) Cepu provides services according to Standard Operating Procedures, employees are also friendly and polite. Customers can feel the satisfaction of service because PT. PLN itself is quite responsive in terms of what is being questioned by customers. Customer satisfaction is the main thing for PT. PLN (Rayon) Cepu. The more satisfied the customer, the better the image of PT. PLN in the eyes of customers.

Keywords: Service quality, Employees, Customer satisfaction

Pendahuluan

Pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat.

¹penulis

²penulis

³penulis

Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggara pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur (Undang-Undang Nomor 25 pasal 1 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik).

Berdasarkan wawancara dengan ibu sudarti, disebutkan bahwa ibu sudarti telah mengurus rumahnya yang sedang mati lampu. Ibu sudarti menyampaikan bahwa ibu sudarti cukup puas dengan pelayanan yang diberikan karena sewaktu rumah ibu sudarti mati lampu PT. PLN langsung melayani dengan baik apa yang sedang ibu sudarti permasalahan, pelayanan yang diberikan cukup baik, sopan, ramah dan tidak bertele-tele.

Dapat disimpulkan bahwa bahwa kualitas pelayanan yang diberikan semakin membaik, seperti ketepatan waktu, jujur, sopan dan ramah dalam pelayanan. Hal ini berarti perusahaan memberikan jasanya secara tepat sejak saat pertama. Kualitas pelayanan di sini merupakan sejauh mana para karyawan bisa secara cepat tanggap dalam memahami dan mengatasi permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan. Semakin baik hasil yang diperlihatkan oleh para karyawan maka permasalahan yang dihadapi oleh para pelanggan akan cepat terselesaikan. Semakin tinggi kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) Rayon Cepu, maka akan memengaruhi kepuasan pelanggan.

Sehingga dari beberapa fakta yang terjadi sebagaimana dijelaskan di atas, maka penulis tertarik melakukan penelitian di PT. PLN (Rayon) Cepu dengan judul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Rayon) Cepu, maka ada dua rumusan masalah yang sesuai dengan judul penelitian penulis adalah bagaimana hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cepu, dan apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cepu.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cepu, dan untuk mengetahui apa saja faktor penghambat dan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan pada PT. PLN (Persero) Rayon Cepu.

Kajian Teori

pelayanan publik secara sederhana dapat digambarkan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pelayanan publik merupakan isu penting dalam reformasi birokrasi yang terus berkembang dan penuh kritik dewasa ini.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

Kualitas merupakan salah satu indikator penting bagi perusahaan untuk dapat eksis di tengah ketatnya persaingan dalam industri. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu pondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut K. Ishikawa, kualitas adalah jika konsumen merasakan kepuasan setelah mereka menggunakan produk dan pelayanan tersebut. Hal ini terlihat dari ekspresi konsumen setelah mereka menggunakan produk atau layanan tersebut.

Sedangkan Sedangkan Sinambela (2006:6) “Kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Kualitas dalam definisi strategis adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan, sedangkan definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk, seperti: kinerja, keandalan, mudah dalam penggunaan, estetika.

Menurut Zeithami, Parasuraman & Berry (dalam Hardiansyah 2011:46) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator kualitas pelayanan yang terletak pada dimensi kualitas pelayanan, yaitu :

1. Tangible (berwujud)
2. Reliability (kehandalan)
3. Responsiveness (ketanggapan)
4. Assurance (Jaminan)
5. Emphaty (empati)

Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator yang akan dijelaskan sebagai berikut :

1. Tangible (berwujud) : kualitas pelayanan berupa sarana fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi. Indikatornya adalah :
 - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
 - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
 - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
 - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
 - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
2. Realibility (kehandalan) : kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya. Indikatornya adalah :
 - a. Kecermatan petugas dalam melayani
 - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
 - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
 - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
3. Responsivess (ketanggapan) : kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
 - b. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
 - c. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
 - d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
 - e. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Assurance (jaminan) : kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
 - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
 - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
 - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan

5. Emphaty (empati) : sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Indikatornya adalah :
 - a. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pemohon
 - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
 - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
 - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan)
 - e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan

Kepuasan pelanggan merupakan salah satu kunci berhasilnya suatu perusahaan dari keseluruhan kegiatan yang dilakukan yang pada akhirnya bermuara pada nilai yang akan diberikan oleh pelanggan mengenai kepuasan yang dirasakan. Kepuasan pelayanan dalam KEPMEMPAN/25/MPAN/2/M.2004 adalah “hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan aparatur penyelenggara pelayanan publik”.

Menurut Kotler dan Keller (2009 : 139) : “Kepuasan (satisfaction) adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang timbul karena membandingkan kinerja yang dipersepsikan produk (atau hasil) terhadap ekspektasi mereka”.

Jadi, kepuasan pelanggan merupakan fungsi dari persepsi atau kesan atas kinerja dan harapan. Jika kinerja berada dibawah harapan maka pelanggan tidak puas. Jika kinerja memenuhi harapan maka pelanggan akan puas. Jika kinerja melebihi harapan maka pelanggan akan amat puas atau senang.

Tjiptono (2008:225) mengungkapkan bahwa dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk, jasa, atau perusahaan tertentu, pelanggan umumnya mengacu pada berbagai faktor atau dimensi. Faktor yang sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap suatu produk antara lain meliputi :

1. Kinerja (performance) karakteristik operasi pokok dari produk inti (coreproduct) yang dibeli, misalnya kecepatan, konsumsi bahan bakar, jumlah penumpang yang dapat diangkut, kemudahan dan kenyamanan dalam mengemudi, dan sebagainya.
2. Ciri-ciri keistimewaan tambah (features) yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap.
3. Keandalan (reliability) yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kerusakan atau gagal dipakai.

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (conformance to specifications) yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
5. Daya tahan (durability) berkaitan dengan berapa lama produk tersebut dapat terus digunakan. Dimensi ini mencakup umur teknis maupun umur ekonomis penggunaan.
6. Serviceability, meliputi kecepatan, kompetensi, kenyamanan, mudah diperbaiki serta penanganan keluhan yang memuaskan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas sebelum penjualan, tetapi juga selama proses penjualan hingga purna jual, yang mencakup pelayanan reparasi dan ketersediaan komponen yang dibutuhkan.
7. Estetika, yaitu daya tarik produk terhadap panca indera, misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain, warna, dan sebagainya.
8. Kualitas yang dipersepsikan (perceived quality), yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Metode Penelitian

Lokasi penelitian yang dijadikan tempat penelitian adalah PT. PLN (Rayon) Cepu, yang terletak di jalan Ronggolawe, Sidomulyo, Cepu, Jawa Tengah. Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Karena penelitian bertipe deskriptif kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan untuk mengungkapkan data-data yang telah dihimpun yang berupa kata-kata, gambar, dan bukan angka-angka yang didapat dari fenomena lapangan yang bersifat empiris guna menggambarkan dan menafsirkan hasil penelitian. Penulis mengambil responden secara Purposive Sampling yaitu teknik penentuan informan berdasarkan menunjuk langsung kepada orang-orang yang dapat mewakili karakteristik informan dan dipilih dengan pertimbangan bahwa informan 3 dapat memberikan keterangan. Jenis dan sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan cara wawancara, observasi, dokumentasi.

Hasil penelitian

1. Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN (Rayon) Cepu dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara penulis dengan informan, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di PT. PLN (Rayon) Cepu semakin membaik. Pelayanan yang dilakukan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur pelayanan. Pegawai sudah profesional dalam memberikan pelayanan ke pelanggan dan selalu mengutamakan kebutuhan pelanggan.

2. Kepuasan Pelanggan

Dari hasil wawancara yang penulis lakukan, dapat dianalisis bahwa pelanggan cukup puas dengan apa yang diberikan oleh PT. PLN (Rayon) Cepu, karena PT. PLN sendiri cukup cepat dalam hal mengenai apa yang sedang dipermasalahkan oleh pelanggan. Pelanggan membutuhkan apa kita langsung tanggap, seumpama pelanggan mengeluhkan mati listrik PT. PLN langsung tanggap terhadap keluhan pelanggan tersebut. PT. PLN (Rayon) Cepu disini sudah bekerja semaksimal mungkin. Jadi pelanggan bisa merasa puas dengan apa yang telah PT. PLN (Rayon) Cepu berikan. Pelaksanaan pekerjaan sudah berdasarkan standar operasional prosedur kerja masing-masing pegawai dan penyelesaian pekerjaan pun sudah dilaksanakan secara efektif.

Kesimpulan

Berdasarkan penelitian tentang Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT. PLN (Rayon) Cepu dapat disimpulkan bahwa PT. PLN (Rayon) Cepu sudah memberikan pelayanan yang baik, ramah, sopan dan semaksimal mungkin. Karena PT. PLN (Rayon) Cepu memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur. Untuk faktor penghambat dari oknum yang belum merasa puas terhadap pelayanan, mungkin ada keluhan yang belum terjawab dan itu mungkin pelanggan bisa kembali lagi maka dari itu PT. PLN (Rayon) Cepu memperhatikan dengan sungguh-sungguh apa yang dibutuhkan atau dikeluhkan oleh pelanggan.

kepuasan pelanggan merupakan hal yang utama bagi PT. PLN (Rayon) Cepu, pelanggan cukup puas dengan apa yang diberikan oleh PT. PLN (Rayon) Cepu, karena PT. PLN sendiri cukup cepat dalam hal mengenai apa yang sedang dipermasalahkan oleh

pelanggan. Pelanggan membutuhkan apa kita langsung tanggap, jadi pelanggan bisa merasa puas dengan apa yang telah PT. PLN (Rayon) Cepu berikan semakin pelanggan itu puas semakin bagus citra PT. PLN di mata pelanggan.

Saran

Bagi pihak PT. PLN (Rayon) Cepu hendaknya mempertahankan dan meningkatkan Kualitas Pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sehingga pelanggan merasa puas dan tidak kecewa.

PT. PLN (Rayon) Cepu juga harus memperhatikan Kualitas Pelayanan dengan cara memperbaiki pelayanan yang masih kurang supaya faktor penghambat yang menjadi masalah di PT. PLN (Rayon) Cepu bisa segera teratasi dan pelanggan bisa merasakan kepuasan pelayanan.

Daftar Pustaka

Admin. (2014). Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan.

<http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

Anonymous. (2016). Dimensi dan indikator kualitas pelayanan publik.

<http://jawarakarahun.blogspot.com/2016/03/dimenssi-dan-indikator-variabel-kualitas.html?m=1>