

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

**Dini Rama Dhanti**

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel : dinirama@gmail.com

**Supri Hartono**

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel : suprihartono@untag-sby.ac.id

**Radjikan**

Administrasi Negara, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya  
Surel : radjikan@untag-sby.ac.id

## **Abstrak**

*Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT. PLN (Rayon) Cepu. Tujuan dalam penelitian ini adalah (1) Untuk mengetahui kualitas pelayanan pada PT. PLN (Rayon) Cepu. (2) Untuk mengetahui tingkat kepuasan pelanggan PT. PLN (Rayon) Cepu. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi dan observasi. Data yang telah diperoleh dari hasil penelitian diolah dengan menggunakan analisis deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian dinyatakan PT. Pelayanan PLN (Rayon) Cepu sekarang sudah jauh lebih baik, pelayanan yang diberikan semaksimal mungkin karena PT. PLN (Rayon) Cepu memberikan pelayanan sesuai Standar Operasional Prosedur, pegawainya juga ramah dan sopan. Pelanggan dapat merasakan kepuasan pelayanan karena PT. PLN sendiri cukup tanggap dalam hal apa yang dipertanyakan oleh pelanggan. Kepuasan pelanggan adalah hal utama bagi PT. PLN (Rayon) Cepu. Semakin puas pelanggan maka semakin baik citra PT. PLN di mata pelanggan.*

**Kata Kunci:** *Kualitas Pelayanan, Karyawan, Kepuasan Pelanggan*

## **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. 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.

## **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.

## Daftar Pustaka

Admin.(2014).*Pengertian Definisi Kualitas Pelayanan*. Retrieved from: <http://skripsi-manajemen.blogspot.com/2011/02/pengertian-definisi-kualitas-pelayanan.html>

Anonymous. (2016). *Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik*. Retrieved from:  
<http://jawarakarahun.blogspot.com/2016/03/dimenssi-dan-indikator-variabelkualitas.html?m=1>