

**KINERJA PT PLN DAERAH KEPULAUAN DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN TERHADAP PELANGGAN
(STUDI PLN ULP LETUNG)**

Oleh

**CICI LIA YOLANDA
NIM: 180563201017**

Abstrak

PT. PLN merupakan perusahaan milik negara yang berkontribusi besar dalam memenuhi kebutuhan listrik untuk masyarakat. Namun apabila diperhatikan pelayanan yang diberikan pihak PLN Letung belum bisa dikatakan optimal dikarenakan masih banyak terdapat pelayanan yang tidak diberikan dengan semestinya. Tujuan penelitian ini ialah untuk mengetahui kinerja PT PLN ULP Letung dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. pada penelitian ini menggunakan teori indikator kinerja menurut Robbins (2006). Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kuaitatif dengan pendekatan deskriptif , Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN Letung belum berjalan dengan cukup optimal, dilihat dari beberapa indikator yaitu (1) pada indikator kualitas, berdasarkan indeks kepuasan masyarakat, secara umum hasil penelitian terhadap PLN Letung bisa dikatakan optimal karena dalam memberikan pelayanan dilakukan guna meningkatkan kualitas pelayanan.(2) indikator kuantitas Dalam mewujudkan suatu pencapaian kerja, kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat berkaitan dengan tingkat keahlian dan profesi karyawan. (3) . Pada ketepatan waktu juga sesuai dengan indeks kepuasan masyarakat belum bisa dikatakan optimal dikarenakan ketepatan pelayanan atas jadwal waktu pelaksanaan pelayanan berkaitan dengan kedisiplinan petugas, yang pada dasarnya pelayanan yang optimal perlu didukung pelayanan yanag tepat waktu, (4) efektifitas petugas dalam memberikan layanan yang diinginkan masyarakat merupakan aspek yang tak kalah penting dengan indikator lainnya. Karena efektifitas berdampak sangat besar terhadap pelayanan publik namun dalam memberikan pelayanan yang efektif belum bisa dinilai optimal. (5) Kemandirian waktu dalam proses pemberian layanan terhadap pelanggan yang dilakukan pihak PLN Letung sudah bisa dikatakan optimal, karena pimpinan selalu menjadikan dirinya fasilitator agar menjadi contoh untuk menerapkan kemandirian waktu pada setiap individu staf PLN. (6) indikator komitmen kerja Sudah bisa dikatakan optimal dikarenakan aspek komitmen kerja petugas atau pemberi layanan berkaitan dengan keberadaan dan kepastian dalam memberikan pelayanan terhadap pelanggan. disini komitmen kerja telah dibuktikan pihak PLN ini telah berkontribusi dengan perusahaan dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja, Pelayanan, Pelanggan

**PERFORMANCE OF PT PLN REGIONAL ISLANDS IN PROVIDING
SERVICE TO CUSTOMERS**
(Study of PLN ULP Letung)

By

CICI LIA YOLANDA

ID: 180563201017

Abstract

PT. PLN is a state-owned company that contributes greatly in meeting the electricity needs of the community. However, if you pay attention to the services provided by PLN Letung, it cannot be said to be optimal because there are still many services that are not provided properly. The purpose of this study was to determine the performance of PT PLN ULP Letung in providing services to customers. in this study using the theory of performance indicators according to Robbins (2006). The type of research used in this study is quantitative with a descriptive approach. From the results of this study it is known that the services provided by PLN Letung have not been running optimally, seen from several indicators, namely (1) on quality indicators, based on the community satisfaction index, generally In general, the results of research on PLN Letung can be said to be optimal because in providing services it is carried out to improve service quality. (2) Quantity Indicators In realizing a work achievement, the ability of officers to provide services is closely related to the level of expertise and profession of employees. (3) . Timeliness is also in accordance with the community satisfaction index, it cannot be said to be optimal because the accuracy of service on the time schedule for service implementation is related to officer discipline, which basically requires optimal service to be supported by timely services, (4) the effectiveness of officers in providing the services desired by the community. is an aspect that is no less important than other indicators. Because effectiveness has a very large impact on public services, but in providing effective services it cannot be judged optimally. (5) Time independence in the process of providing services to customers by PLN Letung can be said to be optimal, because the leader always makes himself a facilitator so that he becomes an example for implementing time independence for each individual PLN staff. (6) indicators of work commitment It can be said to be optimal because the aspect of work commitment of officers or service providers is related to the existence and certainty of providing services to customers. here the work commitment has been proven by the PLN that has contributed to the company in providing services.

Keywords: *Performance, service, customer*