

**EVALUASI KINERJA BRIGHT PLN DALAM MENANGGAPI
KELUHAN PELANGGAN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI



**JAYANTI WANDA ANAZATRI
NIM. 190563201027**

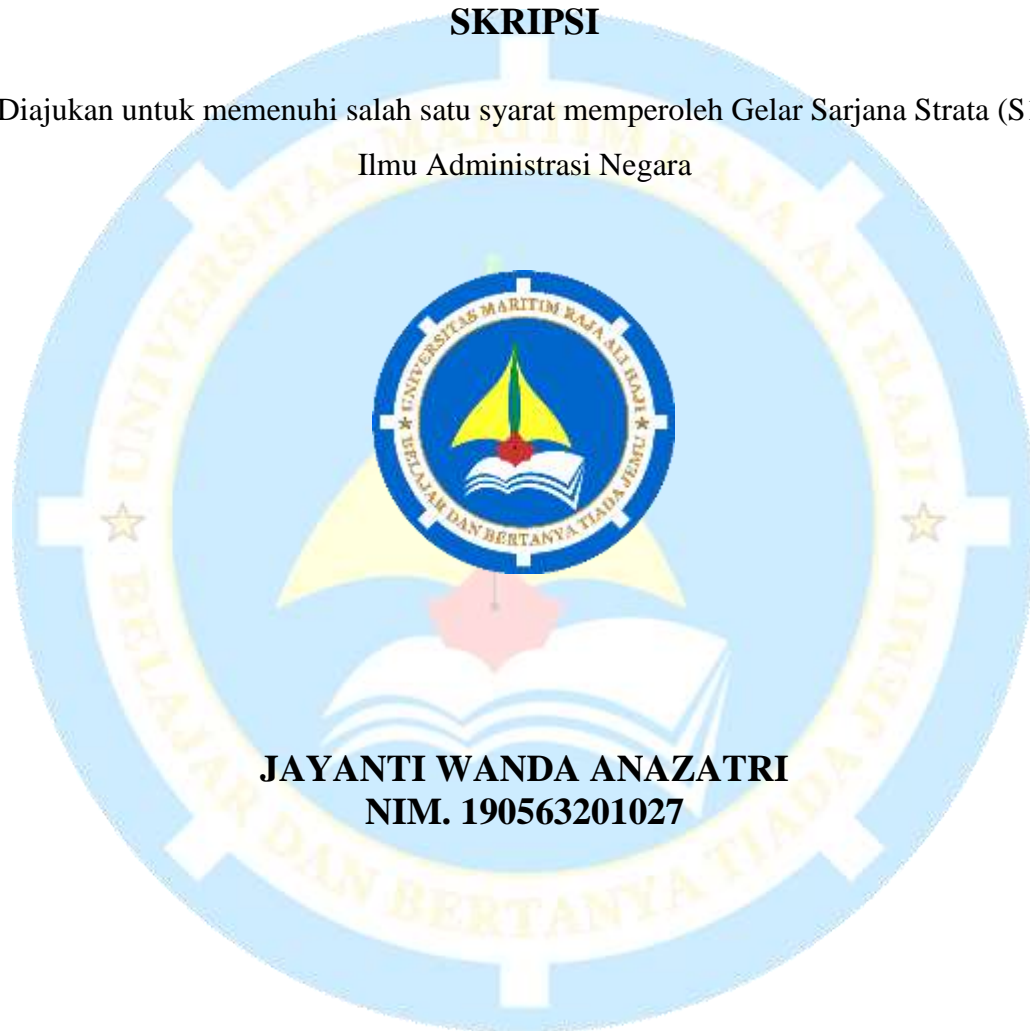
**PROGRAM STUDI ILMU ADMNISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

**EVALUASI KINERJA BRIGHT PLN DALAM MENANGGAPI
KELUHAN PELANGGAN DI KOTA BATAM**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh Gelar Sarjana Strata (S1)

Ilmu Administrasi Negara



**JAYANTI WANDA ANAZATRI
NIM. 190563201027**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMNISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2023**

LEMBAR PERSEMBAHAN

MOTTO

*“Kamu tidak harus menjadi hebat untuk memulai,
Tetapi kamu harus mulai untuk menjadi hebat.”*

-Zig Ziglar



PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan untuk kedua Orang Tua saya, Ayahku tercinta Azmi, dan Mamaku tersayang Andriyani. Kupersembahkan pula untuk diriku sendiri yang sudah berjuang hingga titik akhir proses skripsi ini. Dan kupersembahkan juga untuk orang tersayang dan sahabatku. Terimakasih atas dukungan dalam proses pengerjaan skripsi ini, semoga kita semua selalu sehat dan dikelilingi orang yang baik.

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Jayanti Wanda Anazatri
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201027
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Bright PLN Menanggapi Keluhan Pelanggan di Kota Batam

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 06 Juli 2023
Yang Membuat Pernyataan,



Jayanti
Jayanti Wanda Anazatri
NIM. 190563201027

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Jayanti Wanda Anazatri
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201027
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Bright PLN dalam Menanggapi
Keluhan di Kota Batam

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 20 Juli 2023 Menyetujui, tanggal: 18 Juli 2023

Pembimbing Utama,

Pembimbing Pendamping,



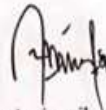
H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D
NIP/NIDN. 1010016404



Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P
NIP/NIDN. 0002119205

Mengetahui

Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 0016038702

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Jayanti Wanda Anazatri
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201027
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Kinerja Bright PLN Dalam Menanggapi
Keluhan Pelanggan di Kota Batam

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 25 Juli 2023 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. **Wayu Eko Yudiatmaja, S.IP., MPA.** Ketua (.....)
NIP/NIDN. 0001078704
2. **H. Jambur Poti, SE., M.Si., Ph.D** Anggota 1 (.....)
NIP/NIDN. 1010016404
3. **Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P** Anggota 2 (.....)
NIP/NIDN.0002119205
4. **Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.** Anggota 3 (.....)
NIP/NIDN. 1026058301
5. **Firman, ST., M.A.P** Anggota 4 (.....)
NIP/NIDN. 003108704

Disahkan Oleh:
Dekan,



Assoc. Prof. Dr. Olsep Adhavanto, SH., M.H
NIP-198109292015041002

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **“EVALUASI KINERJA BRIGHT PLN DALAM MENANGGAPI KELUHAN PELANGGAN DI KOTA BATAM”**, penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari masa perkuliahan sampai penyusunan skripsi ini sangat sulit untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Agung Dhamar Syakti, S.Pi, DEA selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji;
2. Bapak Dr. Oksep Adhayanto, S.H., M.H, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
3. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Maritim Raja Ali Haji;
4. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si selaku Penasihat Akademik yang sudah memberikan arahan serta saran kepada penulis;
5. Bapak H. Jamhur Poti SE., M.Si., Ph.D, selaku Pembimbing Utama yang sudah meluangkan waktu, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik;
6. Bapak Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P selaku Pembimbing Pendamping yang sudah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan arahan dan saran masukan dalam penyusunan skripsi ini;

7. Bapak dan Ibu dosen beserta Staff jajaran Universitas Maritim Raja Ali Haji yang turut serta membantu dan membekali ilmu bermanfaat kepada penulis dan juga turut berperan;
8. Ibu Pita Sriulina, selaku Manajer Kantor Area Pelayanan PLN Batu Aji Batam yang telah memberikan izin kepada penulis sehingga bisa melakukan Magang dan melakukan penelitian dan meluangkan waktu untuk membantu penulis melengkapi data dalam penulisan skripsi ini;
9. Bapak Edi Susilo, selaku Pembimbing Praktek Kerja Industri (Magang) yang telah memberikan arahan selama Magang dan meluangkan waktu;
10. Bapak Irfan Fikri, selaku Humas PT.PLN Batam yang telah membantu meluangkan waktu penulis dari awal hingga akhir Prakerin ini;
11. Seluruh Pegawai, karyawan, serta rekan kerja Kantor Area Pelayanan PLN Batu Aji Batam yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga bisa melengkapi data dalam penulisan skripsi ini. Terkhusus Kak Venty Yuana dan Kak Rizky Aswika yang selalu sharing dan selalu menemaniku makan siang selama Magang dikantor PLN Batu Aji Batam;
12. Untuk pertama diriku sendiri, yang sudah berjuang dari awal hingga akhir penyusunan skripsi ini. Terimakasih sudah berjuang hingga akhir, perjalananmu yang sesungguhnya akan baru dimulai;
13. Untuk Kedua Orangtuaku, ayah dan mama yang tiada hentinya memberikan dukungan dan dorongan untuk menyelesaikan skripsi ini;
14. Untuk sahabat dan teman-temanku ber-6 tersayang terkhusus Dwi Putri Rahmawati, S.Ked dan keluarga yang telah memberikan dukungan, teman cerita sekaligus sahabat saya sejak SMP. Terimakasih telah menjadi teman gabutku selama ini, terimakasih telah mendengarkan semua keluh kesahku tentang perjalanan skripsi ini. Tetaplah jadi pendengar yang baik, sukses untuk perjalanan mendapatkan gelar spesialis dokter. Love sekebon Rahma;

15. Untuk mas pacar berinisial ES yang belum bisa kusebutkan nama lengkapnya didalam skripsi ini, semoga kita bisa akur terus sampe kapanpun. Terimakasih sudah selalu ada berbagi suka maupun duka bersamaku sejak 2 tahun terakhir ini dan mendengarkan semua cerita keluh kesahku hingga akhir penyusunan skripsi ini. Semoga selalu akur, sayang dan mencintai. Tetaplah jadi pendengar yang baik, dan rumah untuk kembali. Terimakasih mas;
16. Untuk seluruh teman-teman IAN 19 seperjuanganku terimakasih telah membantu dan berbagi setiap informasi yang dibutuhkan. Terkhusus Illif Rizki yang sering menemaniku bimbingan dan membantu proses penyusunan skripsi ini. Selalu jadi temen yang baik ya lip, sehat selalu;
17. Untuk seluruh pelanggan setia @jastipin.batam yang telah mendukung dan meluangkan waktu untuk penulis menyelesaikan skripsi ini;
18. Untuk semua pihak terlibat yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang sudah rela membantu seluruh proses penyusunan skripsi ini.

Akhir kata, penulis menyadari terdapat banyak kekurangan dalam skripsi ini. Oleh karena itu saran dan masukan sangat diperlukan untuk perbaikan di masa mendatang. Saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas segala kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga skripsi ini membawa manfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan.

Tanjungpinang, 05 Juni 2023



Jayanti Wanda Anazatri
190563201027

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai sivitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Jayanti Wanda Anazatri
Nomor Induk Mahasiswa : 190563201027
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul :

EVALUASI KINERJA BRIGHT PLN DALAM MENANGGAPI KELUHAN PELANGGAN DI KOTA BATAM

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada tanggal : 06 Juli 2023

Yang Menyatakan,



Jayanti Wanda Anazatri

NIM. 190563201027

DAFTAR ISI

| | |
|--|--------------|
| COVER | i |
| JUDUL | ii |
| LEMBAR PERSEMBAHAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI | iv |
| PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN | v |
| PENGESAHAN | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH | x |
| ABSTRAK | xi |
| ABSTRACT | xii |
| DAFTAR ISI | xiii |
| DAFTAR TABEL | xvii |
| DAFTAR GAMBAR | xviii |
| DAFTAR LAMPIRAN | xix |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1. Latar Belakang | 1 |
| 1.2. Rumusan Masalah | 10 |
| 1.3. Tujuan Penelitian..... | 10 |
| 1.4. Manfaat Penelitian..... | 10 |
| 1.4.1. Manfaat Teoritis..... | 10 |
| 1.4.2. Manfaat Praktis | 11 |
| BAB II TINJAUAN PUSTAKA | 12 |
| 2.1. Tinjauan Pustaka | 12 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2. Kerangka Teori..... | 15 |
| 2.2.1. Kinerja Pelayanan Publik..... | 15 |
| 2.2.2. Responsivitas Pelayanan Publik | 17 |
| 2.2.5. Indikator Kinerja..... | 18 |
| 2.2.6. Pelanggan..... | 22 |
| 2.2.7. Kepuasan Pelanggan..... | 23 |
| 2.3. Kerangka Berfikir..... | 25 |
| 2.4. Definisi Konsep..... | 26 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 29 |
| 3.1. Pendekatan Penelitian..... | 29 |
| 3.2. Objek dan Lokasi Penelitian..... | 30 |
| 3.3. Fokus Penelitian | 30 |
| 3.4. Sumber Data..... | 31 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 32 |
| 3.6 Informan | 33 |
| 3.7 Teknik Analisis Data..... | 33 |
| 3.8 Jadwal Penelitian..... | 36 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 37 |
| 4.1 Pelayanan Kelistrikan di Kota Batam..... | 37 |
| 4.1.1 Lokasi Kantor PLN | 42 |
| 4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Karyawan..... | 43 |
| 4.2 Kelembagaan PLN di Kota Batam | 49 |

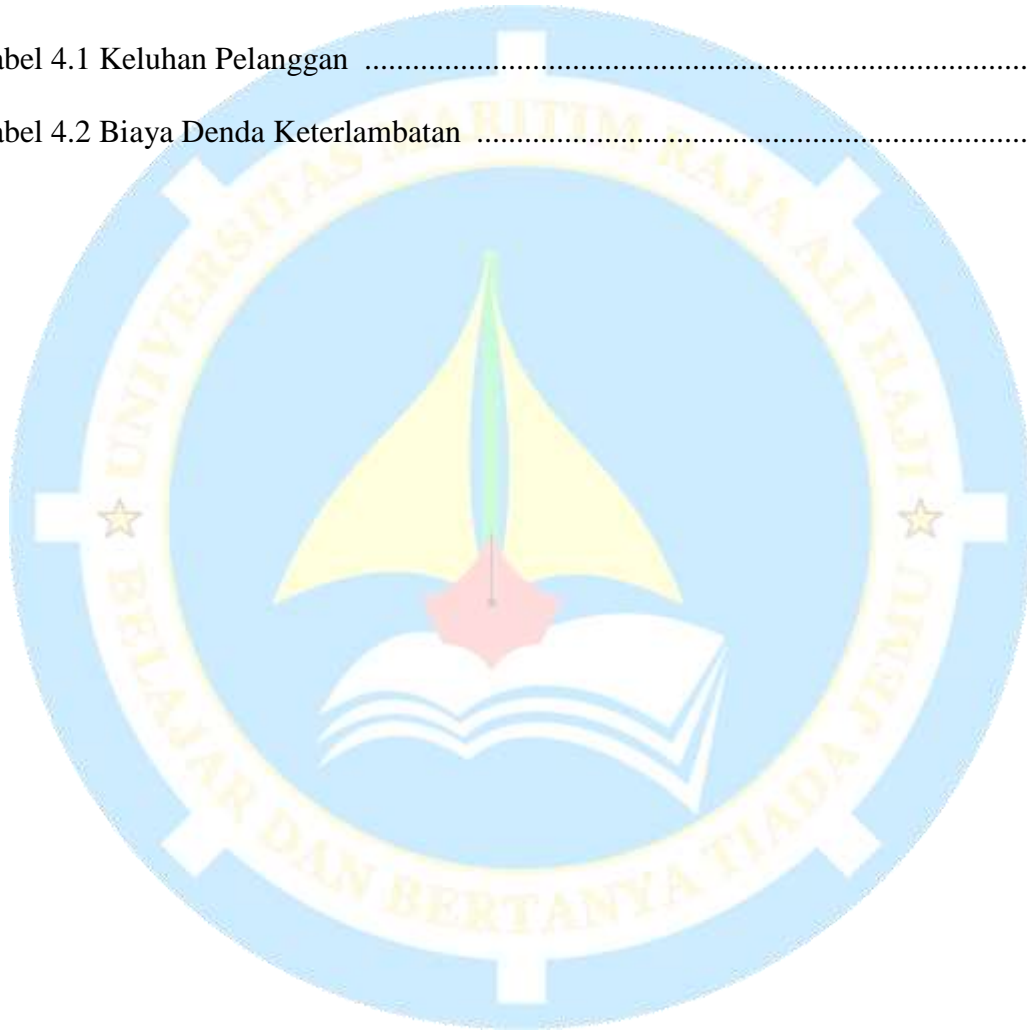
| | | |
|---------------------------|--|-----------|
| 4.2.1 | UP3..... | 49 |
| 4.2.2 | Rayon | 49 |
| 4.2.3 | ULP | 50 |
| 4.3 | Posisi Bright PLN dalam Pelayanan | 51 |
| 4.3.1 | Tugas dan Fungsi | 51 |
| 4.3.2 | Hubungan Kerja dengan PLN | 51 |
| 4.3.3 | Jenis Pengaduan yang Ditangani..... | 53 |
| 4.4 | Model Pelayanan Keluhan Pelanggan..... | 54 |
| 4.4.1 | Pengaduan Datang ke Kantor Pelayanan | 54 |
| 4.4.2 | Pengaduan Via Call Centre/Whatsapp..... | 55 |
| 4.4.3 | Pengaduan Via Sosial Media dan Aplikasi..... | 56 |
| 4.5 | Responsivitas Penanganan Keluhan..... | 56 |
| 4.5.1 | Responsivitas Penanganan Keluhan di ULP..... | 56 |
| 4.5.2 | Responsivitas Penanganan Keluhan Melalui Call Center..... | 70 |
| 4.5.3 | Responsivitas Penanganan Keluhan Melalui Media Sosial dan Aplikasi 72 | |
| 4.6 | Pembahasan | 72 |
| 4.7 | Refleksi Teoritis | 73 |
| BAB V PENUTUP..... | | 74 |
| 5.1 | Kesimpulan..... | 74 |
| 5.2 | Implikasi Teoretis..... | 76 |
| 5.3 | Keterbatasan Penelitian | 76 |
| 5.4 | Saran..... | 76 |

| | |
|-----------------------------------|------------|
| DAFTAR REFERENSI | 78 |
| LAMPIRAN..... | 82 |
| DAFTAR RIWAYAT HIDUP | 101 |



DAFTAR TABEL

| | |
|---|-----|
| Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka | 12 |
| Tabel 3.1 Informan | 333 |
| Tabel 3.2 Jadwal Penelitian | 36 |
| Tabel 4.1 Keluhan Pelanggan | 56 |
| Tabel 4.2 Biaya Denda Keterlambatan | 67 |



DAFTAR GAMBAR

| | |
|--------------------------------------|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran | 25 |
| Gambar 4.1 Kantor PLN Batam | 39 |
| Gambar 4.2 Struktur Organisasi | 41 |



DAFTAR LAMPIRAN

| | |
|--|----|
| Lampiran 1 Pedoman Wawancara | 82 |
| Lampiran 2 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas | 84 |
| Lampiran 3 Surat Rekomendasi Penelitian dari Intansi Pemerintah | 86 |
| Lampiran 4 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian | 87 |
| Lampiran 5 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing | 88 |
| Lampiran 6 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian | 90 |
| Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi | 91 |
| Lampiran 8 Lembar Perbaikan Skripsi | 93 |
| Lampiran 9 Dokumentasi Penelitian | 94 |

