

EVALUASI KINERJA BRIGHT PLN DALAM MENANGGAPI KELUHAN DI KOTA BATAM

oleh
Jayanti Wanda Anazatri
NIM.190563201027

ABSTRAK

Fenomena permasalahan dalam penelitian ini yaitu keluhan yang sering dilaporkan oleh pelanggan itu terkait pemadaman secara tiba-tiba hingga berjam-jam, keluhan terbanyak juga diikuti dengan gangguan APP/KWH meter yang biasanya disebabkan server PLN yang sedang error atau bermasalah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja bright PLN dalam menanggapi keluhan di Kota Batam, untuk mengetahui keluhan pelanggan PLN yang terjadi, untuk mengetahui kepuasan pelanggan terkait kinerja bright PLN. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini penelitian deskriptif dan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan tentang individu atau perilaku yang diamati. Pendekatan ini bertujuan holistik pada latar belakang dan individu. Penelitian deskriptif kualitatif adalah menguraikan pendapat informan apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian. Fokus dalam penelitian ini, penulis lebih menekankan pada satu indikator utama untuk menilai kinerja pegawai Bright PLN Kota Batam. Indikator tersebut yakni Responsivitas. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, telaah dokumentasi. Informan pada penelitian ini berjumlah 14 orang. Dari hasil penelitian dapat disimpulkan karyawan pelayanan PT. PLN telah memenuhi standar pelayanan publik sudah cukup jelas melalui penjelasan yang diberikan petugas ketika melakukan pengaduan, proses penanganan dilakukan oleh tim teknisi paling lambat 1 hari atau 3 jam setelah laporan tersebut masuk, karyawan langsung cepat dan tanggap merespon keluhan, SDM, Sarana dan Prasarana semua sudah lengkap. Tenaga SDM sudah sangat baik dan lengkap. Solusi dan saran dalam penelitian adalah karyawan dan pegawai Bright PLN dapat mengoptimalkan peningkatan standar pelayanan publik agar terciptanya standar pelayanan publik yang lebih baik.

Kata Kunci : Evaluasi, Kinerja, Pelanggan.

PERFORMANCE EVALUATION OF BRIGHT PLN IN RESPONDING TO COMPLAINTS IN BATAM CITY

by
Jayanti Wanda Anazatri
NIM. 190563201027

ABSTRACT

The phenomenon of the problem in this research is that the complaints that are often reported by customers are related to sudden blackouts for hours, the most complaints are also followed by APP/KWH meter disturbances which are usually caused by the PLN server having an error or problem. The purpose of this study was to analyze the performance of bright PLN in responding to complaints in Batam City, to find out what PLN customer complaints were, to find out customer satisfaction related to bright PLN's performance. The approach used in this research is descriptive and qualitative research. A qualitative approach is a research technique that produces descriptive data in the form of written/oral words about individuals or observed behavior. This approach aims holistically on the background and the individual. Qualitative descriptive research is to describe the informants' opinions as they are in accordance with the research questions. The focus in this study, the authors put more emphasis on one main indicator to assess the performance of Bright PLN Batam City employees. The indicator is Responsiveness. Data collection techniques in this study were interviews, observation, documentation review. Informants in this study amounted to 14 people. From the results of the study it can be concluded that the service employees of PT. PLN has met public service standards which is quite clear through the explanation given by the officer when making a complaint, the handling process is carried out by a team of technicians no later than 1 day or 3 hours after the report is received, employees immediately respond quickly and responsively to complaints, HR, Facilities and Infrastructure all already complete. Human resources are very good and complete. The solutions and suggestions in the research are Bright PLN employees and employees can optimize the improvement of public service standards in order to create better public service standards.

Keywords: Evaluation, Performance, Customers.