

# **BAB I PENDAHULUAN**

## **1.1. Latar Belakang**

Dalam kehidupan manusia, dari kegiatan terkecil hingga terbesar, energi listrik memegang peranan yang sangat penting dalam menunjang kegiatan sosial dan industri. Oleh karena itu, perhatian khusus harus diberikan pada masalah kelistrikan. Pemberian pelayanan yang dapat diberikan oleh PT. PLN bergantung pada permintaan pelanggan terkait keluhan yang disampaikan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Adanya fasilitas call center atau hotline service, layanan satu atap handling complaint, adalah bentuk upaya mereka dalam rangka meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Berbagai keluhan yang masuk, mulai dari keluhan listrik yang sering padam, hingga naiknya tagihan listrik hingga berkali lipat. Dengan menghadapi keluhan tersebut, selalu diterima oleh perusahaan Bright PLN Batam. Harapannya, tentu saja agar pelanggan puas.

Suatu pelayanan dinilai memuaskan bila dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan, karena tingkat kepuasan pelanggan terhadap pelayanan merupakan faktor yang sangat penting dalam mengembangkan suatu sistem layanan yang tanggap terhadap pelanggan. Semakin banyak wilayah dikembangkan, semakin tinggi konsumsi energinya. Namun banyak pengguna yang masih belum sadar akan pentingnya listrik sehingga banyak orang yang tidak berhemat.

Provinsi Kepulauan Riau merupakan salah satu provinsi yang ada di Pulau Sumatera. Sistem kelistrikan di Provinsi Kepulauan Riau dikelola oleh Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan mengikuti kapasitas terpasang pembangkit listrik. Organisasi pelayanan publik yang kegiatannya menyampaikan layanan terhadap warga yaitu Bright PLN Kota Batam. Bright PLN Kota Batam merupakan anak perusahaan dari PT. PLN Persero yang merupakan penyedia kelistrikan bagi masyarakat di Kota Batam. Bright PLN Kota Batam merupakan perusahaan milik negara yang memenuhi kebutuhan listrik di Kota Batam. Bentuk layanan yang diberikan yaitu menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan publik atau masyarakat.

Dari seluruh pembangkit yang dipasok PLN, masih belum bisa memenuhi kebutuhan listrik di Kepulauan Riau. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya pelanggan dari sector rumah tangga, kita ketahui Kepulauan Riau memiliki kota besar yaitu Kota Batam satu-satunya wilayah di Indonesia yang terletak di salah satu kawasan perdagangan internasional dan lintas batas tersibuk di dunia. Oleh karena itu, kinerja karyawan PLN Kota Batam harus dapat diteliti dan dievaluasi lagi melihat Pertumbuhan industri sangat tinggi dan besar mengakibatkan Pemadaman bergilir di sektor rumah tangga. Pemadaman ini terpaksa dilakukan karena biaya operasional semakin tinggi dan tidak bisa diperbaiki, serta jika salah satu genset dimatikan untuk diperbaiki, maka akan terjadi defisit. (Bappeda Provinsi Kepulauan Riau, 2015).

Konsumsi listrik Kota Batam masih didominasi oleh rumah tangga yaitu sebesar 39% dari total konsumsi listrik Batam. Sedangkan sektor industri dan komersial menggunakan 55% listrik, dengan sektor industri menggunakan 23% dan

sektor komersial menggunakan 32%. Dari 39% pelanggan listrik rumah tangga, 29% pascabayar dan hanya 10% prabayar ([www.pln.com](http://www.pln.com)). Angka tersebut jauh dari target PT B'right Batam yaitu 50% rumah tangga menggunakan listrik prabayar.

Laporan Evaluasi Kinerja PT. PLN Batam yang sebelumnya memiliki target 92,50 justru naik tajam menjadi 99,49 per 2020. Artinya pelanggan PLN di Batam telah merasakan manfaat dari pengembangan kreatif PLN Batam untuk semua layanan yang diberikan. Nyoman S. Astawa, dirut PLN Batam mengaku bangga atas pencapaian Kinerja PT. PLN. Dia tidak menyangka inovasi tersebut dapat melindungi masyarakat di dalam dan sekitar Batam dari penyebaran Covid-19 sekaligus mengurangi beban waktu dan biaya akan disambut baik oleh masyarakat. Keberhasilan PLN Batam di tahun 2020 dapat mendorong seluruh pegawai dan direksi terus bekerja keras melayani pelanggan di tengah pandemi hingga tahun 2021 nanti, nilai Indeks Kepuasan Konsumen PLN Batam ke depan akan tetap di posisi ini bahkan meningkat menjadi nilai 100 ([bisnisnews.id](http://bisnisnews.id), 2021).

Pertumbuhan ekonomi Batam yang semarak juga dapat dilihat dari potensi permintaan listrik Batam melalui pertumbuhan industri. Batam sudah mulai diarahkan sebagai kota industri. Listrik sebagai kebutuhan vital dalam industri dan kalangan usaha, tentu membutuhkan pasokan listrik dan mulai saat itu dilakukan pembangunan PLTD di Sekupang dan Batuampar. Darmawan menilai, mengingat Batam merupakan daerah dengan potensi bisnis masa depan, maka potensi tersebut menjadi titik terang bagi pertumbuhan ekonomi negara. Selain itu, Batam merupakan bagian dari rantai pasok komoditas internasional.

Batam merupakan salah satu pelanggan terpenting PLN. PLN berupaya untuk terus memenuhi kebutuhan industri Batam. Melalui PLN Batam, kami menawarkan layanan yang sangat berkualitas untuk mendukung pengembangan industri Batam. Darmawan Prasodjo, Direktur Utama PLN, menjelaskan dengan pertumbuhan ekonomi tersebut konsumsi listrik Batam meningkat signifikan. Sepanjang tahun 2022, konsumsi listrik akan meningkat sebesar 14,71% dari 2,56 juta megawatt jam (MWh) pada tahun 2021 menjadi 2,94 juta MWh pada tahun 2022. (web.pln.co.id).

Namun pada kenyataannya, sejumlah wilayah di Kota Batam sering mengalami permasalahan. Listrik mempunyai peran yang sangat penting yaitu sebagai penggerak aktivitas ekonomi di Kota Batam, dikarenakan Batam sebagai kota Industri dan lintas perdagangan internasional. Maka dari itu, kinerja karyawan PLN Kota Batam dapat diteliti dan di evaluasi lagi karena sering timbulnya berbagai permasalahan yang sampai saat ini masih belum diatasi dengan baik. Permasalahan yang sama berulang kali terjadi dikarenakan kinerja karyawan PLN Kota Batam belum secara efektif mengatasi permasalahan tersebut.

Dari Survey Observasi awal, salah satunya pemadaman listrik hingga berjam-jam dan warga juga mengeluhkan sambungan listrik yang terputus. Pihak PLN juga terus berusaha dan berupaya meminimalisir penggunaan daya listrik di beberapa kawasan industri dengan menggunakan genset, namun karena masih kurang jadi berdampak ke masyarakat wilayah setempat. Hal ini dapat menjadi bukti bahwa pemerintah kita belum sepenuhnya siap untuk memberikan pelayanan yang seimbang kepada masyarakat dalam hal pelayanan dan kinerja sektor ketenagalistrikan. Di sisi

lain, masyarakat yang sudah menggunakan listrik belum sepenuhnya puas dengan pelayanan tersebut, karena masih banyak pelayanan PLN yang belum memuaskan. Padahal, kebutuhan listrik semakin meningkat setiap tahunnya.

Dalam melakukan kerjanya, PT PLN (Persero) juga menyediakan bagian pelayanan yang tugasnya memberikan pelayanan yang dibutuhkan oleh setiap pelanggan yang memiliki keluhan terhadap listrik yang digunakan. Pelayanan merupakan kunci keberhasilan berbagai usaha atau kegiatan yang melayani. Perannya lebih besar dan lebih menentukan ketika kegiatan pengabdian masyarakat sangat kompetitif untuk pasar dan pelanggan.(D Darmawati, 2022).

PT PLN Batam sebagai Pemegang Izin Usaha Ketenagalistrikan Untuk Umum (PIUKU) dengan wilayah kerja Batam, Rempang, Galang dan wilayah lainnya akan terus berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggan dengan senantiasa menyediakan tenaga listrik yang handal dengan bertumpu pada Sumber Daya Manusia yang profesional. Kepuasan pelanggan adalah komitmen PT PLN Batam. Customer Satisfaction Indeks (CSI) tahun 2020 ini sebesar 99,49 %. Melayani kebutuhan listrik yang andal, ekonomis dan berkesinambungan, itulah yang senantiasa diupayakan PT PLN Batam.

Kepuasan pelanggan adalah tujuan sekaligus alat pemasaran. Saat ini, bisnis perlu lebih memperhatikan kepuasan pelanggan karena internet memberi orang kemampuan untuk menyebarkan berita buruk dan kabar baik dengan cepat ke seluruh dunia. Beberapa pelanggan bahkan memulai situs web mereka sendiri untuk keluhan mereka. Dengan menyoroti insiden dan pelanggaran perusahaan, situs-situs ini sering

bertujuan untuk mengobarkan ketidakpuasan dan protes masyarakat. (Kotler & Keller, 2010).

Untuk memenuhi kepuasan pelanggan perlu adanya perbaikan terhadap kualitas pelayanan yang mengacu pada kepuasan pelanggan yang salah satunya menjadi Tujuan utama untuk menyediakan layanan. Oleh karena itu, peningkatan kualitas pelayanan harus selalu dilakukan secara bertahap dan berkesinambungan. Untuk melakukan peningkatan, tidak ada alasan untuk tidak memahami aspek kunci dari sistem mutu Anda. Namun sayangnya banyak masalah yang datang dari pihak PT.PLN Kota Batam.

Disisi lain, penambahan Pelanggan PLN tumbuh sangat pesat, namun kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN belum bisa mengimbangi. Misalnya ada beberapa keluhan dari pelanggan PLN yang merasa dirugikan akibat mengenai kenaikan biaya keterlambatan atau denda tagihan listrik tiap bulannya. Tak hanya itu pelanggan listrik PLN terkadang mengalami gangguan listrik di rumahnya. Seperti gangguan listrik karena power failure atau listrik padam, voltase listrik mendadak tinggi (power surge), hingga tegangan listrik turun tiba-tiba (power SAG). Tidak hanya itu, di sisi lain selalu ada berbagai kendala dan permasalahan yang muncul. Bahkan keluhan pelanggan. Banyak pelanggan PLN di Kota Batam yang mengeluh tagihan listriknya naik hingga 2 kali lipat di bulan berikutnya padahal konsumsi listrik seperti biasa. Pemadaman listrik berjam-jam juga menjadi keluhan sebagian pelanggan PLN. Bahkan lampu jalan di beberapa tempat tidak berfungsi dengan baik. Namun,

diperhatikan atau tidak, persoalan itu tetap menjadi pembicaraan dalam penerimaan masyarakat. Pelanggan sering mengeluh tentang gangguan korsleting. Jika ada hubungan langsung antara kabel positif dan negatif, korsleting akan terjadi. Hal ini disebabkan oleh isolasi kabel yang rusak.

PT. PLN harus berupaya semaksimal mungkin untuk meningkatkan kualitas kinerjanya agar mampu bersaing dan menjadi entitas komersial di industri ketenagalistrikan sesuai visi dan misinya. Oleh karena itu, sangat penting untuk meningkatkan kinerja PLN. Dengan merespon secara cepat dan terpercaya segala keluhan pelanggan PLN, maka kepuasan pelanggan akan meningkat. yang pada gilirannya akan meningkatkan kinerja pegawai PLN. Untuk itu dalam hal pengaduan tersebut, ada beberapa jenis layanan pengaduan. PT PLN (Persero) memberikan kemudahan akses bagi pelanggan untuk menyampaikan pengaduan layanan kelistrikan melalui aplikasi PLN Mobile ataupun Contact Center PLN 123.

Dalam hal ini, peran pengawasan masyarakat sangat dibutuhkan guna lebih meningkatkan pelayanan dan kualitas PLN. Peran aktif dan sikap kritis pelanggan listrik dalam merespon pelayanan PLN yang masih belum dikatakan baik dalam layanan pengaduan tentu sangat diharapkan oleh masyarakat guna menjadi pendorong agar kualitas pelayanan kinerja PLN jauh lebih meningkat. Disisi lain para pegawai PLN bisa berevaluasi terkait kinerjanya yang sampai saat ini masih belum cepat dan tanggap dalam hal jenis layanan pengaduan. Keluhan dan juga permasalahan terkait

para pengguna PLN dari masyarakat yang selalu jadi masukan agar pegawai PLN bisa dapat mengevaluasi hasil kerjanya selama ini. Masih belum bisa dikatakan baik, cepat, dan tanggap apabila masih banyak keluhan para pelanggan yang masih belum bisa diatasi. Berbagai permasalahan listrik yang sering terjadi disela-sela waktu kerja masyarakat yang juga masih terus harus dilakukan evaluasi. Diantara berbagai permasalahan yang ada, sangat penting bagi PLN untuk meningkatkan kinerja berdasarkan keluhan pelanggan. Hal ini juga didukung oleh UU Ketenagalistrikan No.1. Pada tanggal 20 Agustus 2002, pemerintah meminta PLN untuk meningkatkan pelayanan untuk mengimbangi niat baik pelanggan yang membayar lebih. Dengan menanggapi semua keluhan, hal tersebut akan menciptakan kepuasan pelanggan secara cepat dan terpercaya sehingga meningkatkan efisiensi pegawai PLN. Dalam hal ini diperlukan peran kontrol masyarakat untuk meningkatkan pelayanan PLN. Peran aktif dan sikap kritis pengguna listrik dalam menyikapi pelayanan PLN tentunya menjadi pendorong untuk meningkatkan kinerja pelayanan PLN.

Penerapan good governance dihadapkan pada berbagai kendala seperti inefisiensi yang tinggi, prosedur yang berbelit-belit, serta tidak adanya kepastian waktu dan tarif yang harus dikeluarkan dalam menyelenggarakan layanan. Terlebih lagi penyelenggaraan pelayanan publik masih sangat dipengaruhi oleh subjektivitas, dalam konteks ini baik yang dimiliki oleh penyelenggara atau para pengguna (Hanafi & Tunggadewi, 2019). Usaha pengembangan pelayanan publik kepada masyarakat

dengan memperhatikan prinsip-prinsip good governance menjadi sangat penting. Responsivitas merupakan salah satu prinsip good governance yang sebuah keinginan organisasi dalam menyusun agenda-agenda yang diprioritaskan kearah pelayanan yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk responsivitas aparatur sipil dalam penyelenggaraan administrasi negara. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya terutama memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas berkaitan dengan kecepatan tanggapan yang dilakukan oleh petugas pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa yang membutuhkan.

Kemampuan birokrasi dalam memahami kebutuhan masyarakat, menyusun jadwal dan prioritas pelayanan, serta mengembangkan program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Dengan demikian, setiap masyarakat mendambakan pemerintahan yang bersih dan efektif guna meningkatkan kesejahteraan rakyat melalui peningkatan sumber daya manusia dan peningkatan kualitas pelayanan publik. Tujuan utamanya adalah agar dapat memberikan pelayanan publik yang responsif tanpa memihak siapapun, dan tentunya harus profesional. Tujuannya adalah untuk mengurangi rendahnya tingkat kepercayaan terhadap kinerja pemerintah dalam mencapai dan melayani kepentingan masyarakat. Berdasarkan latar belakang di atas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian

tentang “**Evaluasi Kinerja Bright PLN dalam Menanggapi keluhan pelanggan di Kota Batam**”.

### **1.2. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka peneliti merumuskan masalah dalam penelitian ini yaitu “Bagaimana Responsivitas Bright PLN dalam menanggapi keluhan pelanggan di Kota Batam?”

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan uraian rumusan masalah diatas dalam penelitian ini, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan responsivitas Bright PLN dalam menanggapi keluhan pelanggan di Kota Batam.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat atau kegunaan baik teoritis maupun praktis sebagai berikut.

#### **1.4.1. Manfaat Teoritis**

- A. Hasil Penelitian ini diharapkan dapat memperluas teori mengenai responsivitas penyelenggara pelayanan publik.
- B. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan manfaat bagi para pembaca terkhusus pelanggan atau konsumen PLN, agar mengetahui responsivitas bright PLN Batam.

C. Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan bahan referensi atau informasi ilmiah bagi penelitian-penelitian berikutnya

#### **1.4.2. Manfaat Praktis**

- A. Memberikan informasi kepada pihak yang berkepentingan mengenai Responsivitas Bright PLN Batam dalam menanggapi keluhan pelanggan di Kota Batam.
- B. Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi semua pemangku kepentingan yang terlibat dalam memajukan pemikiran untuk meningkatkan kinerja guna meningkatkan pelayanan publik.

