



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

***Complaint Satisfaction* Pengguna Layanan Pengaduan**

PLN Mobile di Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Rafi Dewa Abhinaya

6072001078

Bandung

2024



Universitas Katolik Parahyangan

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi Unggul

SK BAN-PT NO. 1844/SK/BAN-PT/Ak-PNB/S/V/2023

Complaint Satisfaction Pengguna Layanan Pengaduan

PLN Mobile di Kota Bandung

Skripsi

Oleh

Rafi Dewa Abhinaya

6072001078

Pembimbing

Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

Bandung

2024

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan Administrasi Publik
Program Studi Administrasi Publik Program Sarjana



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Rafi Dewa Abhinaya
Nomor Pokok : 6072001078
Judul : *Complaint Satisfaction* Pengguna Layanan Pengaduan PLN Mobile di Kota Bandung

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana
Pada Kamis, 4 Juli 2024
Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji
Ketua sidang merangkap anggota
Kristian Widya Wicaksono, S.Sos. M.Si., Ph.D

: 

Sekretaris
Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA.

: 

Anggota
Hubertus Hasan, Drs., M.Si.

: 

Mengesahkan,
Pj. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. Orpha Jane

PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Rafi Dewa Abhinaya

NPM : 6072001078

Program Studi : Administrasi Publik

Judul : *Complaint Satisfaction* Pengguna Layanan
Pengaduan PLN Mobile di Kota Bandung

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip dan ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku. Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apa pun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 19 Juni 2024



Rafi Dewa Abhinaya

ABSTRAK

Nama : Rafi Dewa Abhinaya

NPM : 6072001078

Judul : *Complaint Satisfaction* Pengguna Layanan Pengaduan PLN Mobile di Kota Bandung

Kualitas pelayanan pengaduan menjadi cerminan reputasi Badan Usaha Milik Negara (BUMN) sebagai salah satu organisasi penyedia pelayanan publik. Meskipun demikian, terdapat indikasi bahwa pengguna layanan BUMN tidak mendapatkan kepuasan dari respons pengaduan yang diberikan. Ketidakpuasan karena responsivitas pelayanan pengaduan yang buruk serta kecepatan penanganan yang lambat dirasakan oleh pengguna layanan PLN Mobile Kota Bandung. Berdasarkan indikasi tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan kepuasan pengguna layanan terhadap respons pengaduan (*complaint satisfaction*) PLN Mobile.

Penelitian ini menggunakan teori *complaint satisfaction* dari Bernd Stauss dan Wolfgang Seidel yang terdiri dari beberapa dimensi, mencakup dimensi *complaint outcome*, *complaint interaction*, dan *complaint process*. Dalam penelitian ini, digunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan metode survei. Penelitian ini melibatkan 100 orang responden yang merupakan pengguna layanan PLN Mobile. Responden tersebut diperoleh dengan teknik penarikan sampel *accidental sampling*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan pengguna layanan terhadap respons pengaduan (*complaint satisfaction*) PLN Mobile di Kota Bandung berada pada kategori sangat puas dengan skor 2. Apabila ditelaah lebih lanjut, hasil ini ditentukan dari pengukuran terhadap tiga dimensi, yakni dimensi *complaint outcome*, *complaint interaction*, dan *complaint process*. Persepsi pengguna layanan terkait dimensi *complaint outcome* berada pada kategori sangat puas dengan skor 2. Untuk dimensi *complaint interaction*, persepsi pengguna layanan berada pada kategori sangat puas dengan skor 2. Kemudian, persepsi pengguna layanan terhadap dimensi *complaint process* berada pada kategori puas dengan skor 3. Dibalik nilai tersebut, terdapat temuan bahwa kepuasan pengguna layanan terhadap upaya pegawai sebagai bagian dari dimensi *complaint interaction*, serta kecepatan penanganan keluhan pegawai sebagai bagian dari dimensi *complaint process*, masih lebih rendah dibandingkan dengan kepuasan terhadap aspek lainnya. Berdasarkan temuan tersebut, peneliti menyarankan PT. PLN (Persero) Kota Bandung untuk melakukan evaluasi terhadap layanan pengaduan yang diberikan oleh pegawai terutama pada aspek upaya dan kecepatan penanganan keluhan.

Kata Kunci: *Complaint Satisfaction*, Pelayanan Pengaduan, PLN Mobile

ABSTRACT

Name : Rafi Dewa Abhinaya

NPM : 6072001078

Title : *Complaint Satisfaction of PLN Mobile Complaint Service Users in Bandung City*

The quality of complaints services reflects the reputation of State-Owned Enterprises (SOEs) as a public service organization. Nonetheless, there are indications that SOE service users are not satisfied with the complaint responses provided. Dissatisfaction due to poor responsiveness of complaint services and slow handling speed is felt by users of PLN Mobile Bandung City services. Based on these indications, this study aims to describe the satisfaction of service users towards PLN Mobile's complaint services.

This study uses the complaint satisfaction theory from Bernd Stauss and Wolfgang Seidel which consists of several dimensions, including the dimensions of complaint outcome, complaint interaction, and complaint process. In this study, a descriptive quantitative approach with a survey method is used. This study involved 100 respondents who are users of PLN Mobile services. The respondents were obtained using an accidental sampling technique.

The study results show that complaint satisfaction of PLN Mobile users in Bandung is in the very satisfied category with a score of 2. Upon further examination, this result is determined from the measurement of three dimensions, namely the dimension of complaint outcome, complaint interaction, and complaint process. The perception of service users related to the complaint outcome dimension is in the very satisfied category with a score of 2. For the complaint interaction dimension, the perception of service users is in the very satisfied category with a score of 2. Then, the perception of service users towards the complaint process dimension is in the very satisfied category with a score of 3. Behind these values, there are findings that service user satisfaction with employee efforts as part of the complaint interaction dimension, as well as the speed of handling employee complaints as part of the complaint process dimension, is still lower than satisfaction with other aspects. Based on these findings, the researcher suggested that PT. PLN (Persero) Bandung City to evaluate complaint services provided by employees, especially in terms of effort and speed of complaint handling.

Key Words: *Complaint Satisfaction, Complaint Services, PLN Mobile*

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan kepada Tuhan yang Maha Esa karena atas rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian yang berjudul “*Complaint Satisfaction* Pengguna Layanan PLN Mobile di Kota Bandung” dengan tepat waktu.

Penulisan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk dapat menempuh ujian sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan. Dalam penyusunan karya ilmiah ini, penulis menyadari masih memiliki kekurangan dan jauh dari kata sempurna. Besar harapan penulis untuk mendapat saran serta kritik yang membangun agar menjadikan penelitian ini lebih baik lagi.

Dalam penyusunan penelitian ini, penulis mendapatkan banyak bantuan dan dukungan dari berbagai pihak. Dengan demikian, dalam kesempatan kali ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada:

1. Bapak Trisno Sakti Herwanto, S.IP., MPA selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan dukungan dan masukan kepada penulis. Penulis juga sangat berterima kasih atas segala waktu dan kesabaran beliau dalam mendampingi penulis menyelesaikan penyusunan penelitian ini.
2. Seluruh Dosen, staf, karyawan administrasi, dan pekarya di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan Bandung
3. Teh Dini selaku karyawan unit pelayanan PLN Kota Bandung yang telah membantu penulis dalam menyebarkan kuesioner kepada responden yang dibutuhkan dalam penelitian ini.
4. Kepada orang tua penulis, Deni (Ndut) dan Widha (Bos Besar) yang senantiasa mendukung dan memberikan bantuan pada penulis untuk menyelesaikan penelitian ini. Penulis benar-benar berterima kasih atas *support*, doa, dan seluruh upaya yang diberikan sehingga penulis mampu menyelesaikan penelitian ini dengan tepat waktu.
5. Kepada Angelika Natania Lala (Anjel) selaku sahabat penulis yang telah menemani masa-masa perkuliahan penulis dari semester 1 hingga saat ini.

6. Kepada Gary the Snail a.k.a Pau yang sudah berjuang bersama dan selalu memberikan semangat serta mendorong penulis untuk selalu bimbingan.
7. Kepada Wanda Awandirika (Thomas) dan Agnes Resti (Dori) yang menemani dan membantu masa perkuliahan penulis dari semester 5 hingga akhir perkuliahan.
8. Kepada Sharon, Marsya, dan Maria yang menjadi teman penulis di perkuliahan.
9. Kepada Resita Syahquna Musa yang selalu sabar dan terus berusaha untuk membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Penulis sangat berterima kasih atas dukungan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
10. Kepada penulis sendiri. Terima kasih sudah mau berjuang menyelesaikan skripsi ini meskipun harus melawan *overthinking* dan rasa malas.

Bandung, 20 Juni 2024

Rafi Dewa Abhinaya

DAFTAR ISI

PERNYATAAN ORISINALITAS	ii
HASIL UJI PLAGIARISME	iii
ABSTRAK	iv
<i>ABSTRACT</i>	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	9
1.3 Rumusan Masalah.....	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.5.1 Manfaat Teoritis	11
1.5.2 Manfaat Praktis	11
1.6 Sistematika Penelitian.....	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Pelayanan Publik	22
2.3 Manajemen Komplain dalam Pelayanan Publik.....	25
2.4 <i>Complaint Satisfaction</i>	28
BAB III METODE PENELITIAN.....	33
3.1 Rancangan Penelitian.....	33
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Populasi dan Sampel.....	34
3.3.1 Populasi.....	34
3.3.2 Sampel	34
3.4 Pengukuran dan Instrumen Penelitian	36
3.4.1 Operasionalisasi Variabel Penelitian.....	36
3.4.2 Skala Pengukuran	39

3.4.3 Uji Validitas	40
3.4.4 Uji Reliabilitas	41
3.5 Pengumpulan Data.....	42
3.5.1 Jenis Data.....	42
3.5.2 Sumber Data	42
3.5.3 Teknik Pengumpulan Data.....	42
3.6 Analisis Data.....	43
BAB IV PROFIL PENELITIAN	46
4.1 PLN Mobile	46
4.2 PT. PLN (Persero).....	47
4.2.1 Visi dan Misi PT. PLN (Persero)	47
BAB V HASIL PENELITIAN.....	49
5.1 Karakteristik Responden.....	49
5.1.1 Jenis Kelamin.....	49
5.1.2 Usia	50
5.1.3 Status Pekerjaan.....	50
5.2 Keluhan yang Disampaikan Pengguna melalui Layanan Pengaduan PLN Mobile.	51
5.3 Pengukuran Dimensi <i>Complaint Outcome</i>	53
5.4 Pengukuran Dimensi <i>Complaint Interaction</i>	54
5.5 Pengukuran Dimensi <i>Complaint Process</i>	56
BAB VI ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA.....	58
6.1 Analisis Data.....	58
6.1.1 Analisis Data Penelitian pada Dimensi <i>Complaint Outcome</i>	58
6.1.2 Analisis Data Penelitian pada Dimensi <i>Complaint Interaction</i>	59
6.1.3 Analisis Data Penelitian pada Dimensi <i>Complaint Process</i>	61
6.2 Interpretasi Data.....	62
BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN.....	67
7.1 Kesimpulan.....	67
7.2 Saran	68
DAFTAR PUSTAKA	69
LAMPIRAN.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu tentang Manajemen Komplain.....	16
Tabel 2.2 Penelitian Terdahulu tentang Kepuasan Pelayanan Pengaduan.....	18
Tabel 2.3 Penelitian Terdahulu tentang PLN Mobile.....	19
Tabel 3.1 Operasionalisasi Variabel <i>Complaint Satisfaction</i>	37
Tabel 3.2 Hasil Pengujian Validitas	40
Tabel 3.3 Kategorisasi Tingkat <i>Complaint Satisfaction</i>	44
Tabel 5.1 Hasil Temuan Penelitian Dimensi <i>Complaint Outcome</i>	53
Tabel 5.2 Hasil Temuan Penelitian Dimensi <i>Complaint Interaction</i>	54
Tabel 5.3 Hasil Temuan Penelitian Dimensi <i>Complaint Process</i>	56
Tabel 6.1 Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Dimensi <i>Complaint Outcome</i>	58
Tabel 6.2 Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Dimensi <i>Complaint Interaction</i>	59
Tabel 6.3 Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Dimensi <i>Complaint Process</i>	61
Tabel 6.4 Hasil Interpretasi Kepuasan Pengguna Layanan terhadap Respons Pengaduan PLN Mobile	62

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Jumlah Dividen BUMN Persero dari Tahun 2015-2023.....	2
Gambar 3.1 Hasil Pengujian Reliabilitas.....	41
Gambar 5.1 Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	49
Gambar 5.2 Karakteristik Responden Berdasarkan Usia	50
Gambar 5.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Status Pekerjaan	51
Gambar 5.4 Keluhan yang Disampaikan melalui Layanan Pengaduan PLN Mobile.....	52

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Kuesioner Penelitian	72
Lampiran 2. <i>Google Forms</i>	73
Lampiran 3. Tabulasi Data.....	74
Lampiran 4. Uji Validitas.....	76

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Badan Usaha Milik Negara (BUMN) merupakan perusahaan yang diinisiasi negara dan sangat penting dalam menjamin ketersediaan barang serta jasa publik demi mewujudkan kesejahteraan masyarakat. BUMN dinilai mampu oleh negara dalam meningkatkan penyediaan barang dan jasa publik karena memiliki akses sumber daya yang tidak dimiliki oleh sektor swasta. Dengan demikian, kesejahteraan masyarakat menjadi hal yang sangat penting, dan salah satu instrumen bagi pemerintah untuk menciptakan kesejahteraan masyarakat adalah dengan memberikan pelayanan publik yang baik dan berkualitas melalui BUMN.

Urgensi keberadaan BUMN sebagai penyedia barang dan jasa publik serta berkontribusi pada pendapatan negara telah dirangkum dalam Undang-Undang Nomor 19 Tahun 2003 Tentang Badan Usaha Milik Negara (selanjutnya disingkat UU BUMN). Pernyataan tersebut terdapat dalam Pasal 2 UU BUMN yang menyatakan bahwa maksud dan tujuan pendirian BUMN adalah menyelenggarakan kemanfaatan umum dengan menyediakan barang dan jasa publik, memberikan sumbangan pendapatan negara pada khususnya, dan mengejar keuntungan. UU BUMN ini sekaligus memperjelas bahwa eksistensi BUMN menjadi penting di Indonesia.

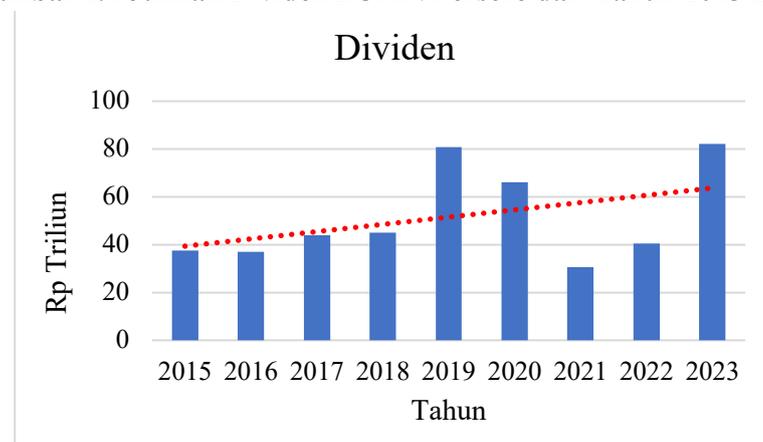
Sesuai dengan Undang-Undang tersebut, bentuk BUMN diklasifikasikan menjadi dua bentuk, yakni Perusahaan Perseroan (Persero)

dan Perusahaan Umum (Perum). BUMN Persero memiliki tujuan untuk mencari keuntungan sekaligus menjalankan kewajiban pelayanan umum atau *public service obligation* (PSO) sementara BUMN Perum ditujukan oleh negara sebagai bentuk implementasi kewajiban negara dalam menyediakan barang dan jasa publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan tujuannya, dapat dipahami bahwa BUMN Persero memiliki fokus tambahan untuk mencari keuntungan sehingga BUMN Persero perlu bekerja secara profesional serta inovatif. Untuk mencapai tujuan tersebut, sering kali BUMN Persero mengadopsi cara kerja sektor swasta. Hal itu membuat BUMN Persero tidak hanya berperan sebagai pelaksana pelayanan publik, tetapi juga sebuah entitas bisnis. Berbagai upaya tersebut dilakukan untuk dapat memberikan kontribusi yang besar bagi pendapatan negara.

Salah satu kontribusi BUMN Persero bagi pendapatan negara adalah melalui dividen yang disetorkan kepada negara.

Gambar 1.1 Jumlah Dividen BUMN Persero dari Tahun 2015-2023



Sumber: Tonce, Dionisio Damara (2024, Januari 7). *Setoran Dividen BUMN 2023 Tembus Rp 82,1 Triliun, Terbesar dalam Sejarah*. *Bisnis.com*

Berdasarkan gambar 1.1, dapat dipahami bahwa dividen yang diberikan BUMN Persero dari tahun 2015 hingga 2023 mengalami tren peningkatan setiap tahun. Setoran dividen yang meningkat setiap tahun disebabkan oleh laba bersih yang diperoleh BUMN Persero juga meningkat setiap tahun. Penurunan hanya terjadi ketika masa pandemi di tahun 2020 hingga 2021. Ketika pandemi selesai pada tahun 2022, penerimaan dividen yang diterima dari BUMN Persero mencapai angka Rp39.74 Triliun. Angka tersebut meningkat hingga 34,6% dari penerimaan dividen pada tahun 2021 yang hanya sebesar Rp 29.5 Triliun. Pada tahun 2023, dividen yang disetorkan oleh BUMN Persero ke negara mengalami peningkatan mencapai angka Rp 82.1 Triliun.

Selain kontribusinya dalam menambah pendapatan negara, BUMN Persero juga diinisiasi oleh negara untuk memegang sektor-sektor strategis yang mempengaruhi hajat hidup orang banyak dan sektor yang belum dijalankan oleh pihak swasta sebagaimana dinyatakan pada Pasal 2 UU BUMN. Salah satu sektor strategis yang digerakkan oleh BUMN Persero adalah sektor energi. Energi menjadi sangat penting karena seluruh kehidupan masyarakat bergantung pada ketersediaan energi.¹

Ketiadaan energi dapat membuat masyarakat kesulitan serta memiliki keterbatasan dalam menjalankan aktivitasnya. Untuk itu, penting

¹ Vanya Karunia Mulia Putri, "Seberapa Penting Energi Bagi Kehidupan Kita?," *kompas.com*, April 3, 2024, <https://www.kompas.com/skola/read/2024/04/03/080000969/seberapa-penting-energi-bagi-kehidupan-kita->.

bagi pemerintah untuk memastikan ketersediaan dan aksesibilitas energi melalui BUMN Persero. Beberapa BUMN Persero yang berada di sektor energi, diantaranya PT. Pertamina (Persero) yang berada pada industri minyak dan gas serta PT. PLN (Persero) yang berada pada industri listrik.

Di antara kedua sektor energi tersebut, industri listrik menjadi industri yang dibutuhkan. Industri listrik memiliki peran penting dalam memastikan ketersediaan dan aksesibilitas energi listrik bagi masyarakat. Hingga Desember 2023, industri listrik menjadi industri yang paling banyak digunakan oleh masyarakat dengan persentase sebesar 99,79%.² Hal tersebut menandakan bahwa energi listrik menjadi kebutuhan dasar bagi masyarakat karena tanpa listrik, masyarakat akan memiliki keterbatasan dalam menjalankan aktivitasnya.

Satu-satunya perusahaan yang menyediakan barang publik berupa listrik di Indonesia adalah PT. PLN (Persero). Hal ini berbeda dengan PT. Pertamina (Persero) yang mempunyai pesaing-pesaing lain di sektor swasta. Sebagai satu-satunya penyedia layanan listrik di Indonesia, ketersediaan, aksesibilitas listrik, dan pelayanan yang baik bagi masyarakat Indonesia menjadi prioritas yang harus dilakukan oleh PT. PLN (Persero).

Masyarakat yang dalam konteks ini sebagai pengguna layanan dari PLN menjadi penting untuk diperhatikan. Pengguna layanan PT. PLN

² Rizka Khaerunnisa, "PLN: Rasio Elektrifikasi Nasional Capai 99,79 Persen per Desember 2023," ANTARA News, 2024, <https://www.antaranews.com/berita/4043244/pln-rasio-elektrifikasi-nasional-capai-9979-persen-per-desember-2023>.

(Persero) ditempatkan sebagai sumber pendapatan utama perusahaan. Sumber pendapatan utama PT. PLN (Persero) didapatkan melalui penjualan tenaga listrik dan biaya penyambungan listrik kepada pengguna layanan.

Laporan Statistik PT. PLN (Persero) tahun 2022 dan 2021 menunjukkan bahwa pada tahun 2022, jumlah pendapatan PT. PLN mencapai angka Rp 441.13 juta yang mencakup pendapatan penjualan tenaga listrik sebesar Rp 311.05 juta, dan biaya penyambungan sebesar Rp 857.468 juta.³ Angka tersebut meningkat signifikan apabila dibandingkan dengan jumlah pendapatan PT. PLN di tahun 2021 yang mencapai angka Rp 368.17 dengan didalamnya meliputi penjualan tenaga listrik sebesar Rp 288.86, dan biaya penyambungan sebesar Rp 493.43 juta.⁴

Dilihat dari sumber pendapatan utama PT. PLN (Persero) yang berasal dari pengguna layanannya, maka pengguna layanan harus diberikan pelayanan yang berkualitas. Selain itu, sebagai BUMN yang digunakan pemerintah untuk mencari keuntungan sekaligus menjalankan *public service obligation*, PT. PLN seharusnya dapat memberikan kualitas pelayanan terbaik bagi pengguna layanannya. Secara sederhana, kualitas pelayanan terbaik dapat diwujudkan ketika perusahaan dapat mengelola dan menindaklanjuti keluhan dari pengguna layanan sebagai langkah perbaikan layanan berkelanjutan.

³ PT PLN (Persero), *Statistik PLN 2022, Statistik PLN* (Jakarta: Sekretariat Perusahaan PT. PLN (Persero), 2023).

⁴ PT PLN (Persero), *Statistik PLN 2021, Statistik PLN* (Jakarta: Sekretariat Perusahaan PT. PLN (Persero), 2021).

Pemikiran tersebut didukung oleh penjelasan Bernd Stauss bahwa setiap keluhan yang disampaikan pengguna layanan dapat memberikan peluang bagi perusahaan untuk meningkatkan kualitas pelayanannya.⁵ Sesuai dengan penjelasan Bernd Stauss, kualitas pelayanan yang baik tidak hanya ditunjukkan melalui kualitas pelayanan saja tetapi juga kualitas dalam menangani pengaduan yang disampaikan pengguna layanan. Lebih lanjut, Bernd Stauss menjelaskan bahwa kepuasan pengguna layanan terhadap penanganan pengaduan (*complaint satisfaction*) perlu dijadikan fokus utama bagi perusahaan dalam menjamin kualitas pelayanannya.

Secara spesifik, Bernd Stauss menjelaskan tiga dimensi utama *complaint satisfaction*, yaitu kepuasan pengguna layanan pengaduan terhadap respons atau solusi yang diberikan perusahaan (*complaint outcome satisfaction*), kepuasan pengguna layanan pengaduan terhadap interaksi yang dilakukan selama keluhan diproses (*complaint interaction satisfaction*), dan kepuasan pengguna layanan pengaduan terhadap aspek pemrosesan pengaduan (*complaint process satisfaction*). Dimensi *complaint outcome* meliputi indikator *fairness of outcome*, dimensi *complaint interaction* mencakup indikator *friendliness*, *empathy*, *effort*, *initiative*, dan *reliability*, lalu dimensi *complaint process* terdiri dari indikator *accessibility* dan *reaction speed*.

⁵ Bernd Stauss and Wolfgang Seidel, *Effective Complaint Management: The Business Case for Customer Satisfaction*, Second Edition (Springer, 2019), vi.

Bertolak belakang dengan penjelasan Bernd Stauss, PT. PLN (Persero) Kota Bandung terindikasi belum memberikan kepuasan kepada pengguna layanan terkait dengan penanganan pengaduan yang diberikan. Berdasarkan observasi awal peneliti setidaknya terdapat 2 temuan yang tidak sesuai dengan indikator *complaint satisfaction* yang dijelaskan oleh Bernd Stauss,⁶ diantaranya:

1. Keluhan tidak direspons dan ditangani lebih lanjut

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti dari PLN Kota Bandung diperoleh temuan bahwa dari tanggal 7 hingga 19 Agustus 2023 terdapat 9 pengguna layanan yang merasa tidak puas karena keluhan mereka tidak ditanggapi dan ditindaklanjuti. Temuan tersebut tidak sesuai dengan indikator *initiative, empathy* dan *effort* yang dijelaskan oleh Bernd Stauss. Seharusnya PLN Kota Bandung dapat berinisiatif, berempati, dan berupaya untuk menangani keluhan yang disampaikan pengguna layanannya.

2. Penanganan keluhan yang terlalu lama

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti dari PLN Kota Bandung diperoleh temuan bahwa dari tanggal 7 hingga 19 Agustus 2023 terdapat setidaknya 8 pengguna layanan

⁶ Data Pengaduan PLN Mobile di Kota Bandung yang diperoleh peneliti

memberikan keluhan terkait penanganan keluhan yang lama. Temuan tersebut tidak sesuai dengan indikator *reaction speed* dan *reliability* yang dijelaskan oleh Bernd Stauss. Seharusnya PLN Kota Bandung dapat memberikan respons pengaduan yang lebih cepat dan diandalkan bagi pengguna layanannya..

Secara umum, kedua poin di atas menunjukkan terdapat indikasi masalah terkait kepuasan pengguna layanan terhadap penanganan pengaduan (*complaint satisfaction*). Poin pertama, keluhan yang tidak ditanggapi dan ditindaklanjuti tidak sesuai dengan prinsip *complaint satisfaction*, yaitu *initiative*, *empathy* dan *effort*. Pegawai PT. PLN Kota Bandung tidak memiliki inisiatif atau aktif menghubungi pengguna layanan yang menyampaikan keluhan, dan pegawai PT. PLN Kota Bandung juga tidak berupaya dalam menyelesaikan keluhan sesuai dengan keinginan pengguna layanan. Kedua hal tersebut terlihat dari adanya beberapa keluhan pengguna layanan yang tidak direspons atau ditindaklanjuti. Kemudian, para pegawai juga tidak berusaha untuk memahami situasi permasalahan yang dialami oleh pengguna layanan.

Poin kedua, penanganan keluhan yang terlalu lama tidak sesuai dengan prinsip *complaint satisfaction*, yakni *reaction speed* dan *reliability*. Hal ini terlihat dari adanya keluhan pengguna layanan yang menyampaikan bahwa “pemasangan terlalu lama” yang artinya penanganan setelah keluhan direspons membutuhkan waktu yang lama. Selain itu, janji penanganan

yang diberikan oleh pegawai PT. PLN Kota Bandung juga tidak ditepati sehingga penanganan yang diberikan, dirasa tidak dapat diandalkan dalam menyelesaikan keluhan.

Dengan demikian, penelitian ini diarahkan oleh peneliti untuk mengukur kepuasan pengguna layanan terhadap penanganan pengaduan yang diberikan PLN Kota Bandung melalui pelayanan pengaduan PLN Mobile dengan pendekatan *complaint satisfaction* Bernd Stauss dan Wolfgang Seidel. Melalui uraian di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “*Complaint Satisfaction* Pengguna Layanan Pengaduan PLN Mobile di Kota Bandung”

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, maka permasalahan yang dapat diidentifikasi sebagai berikut:

1. Beberapa keluhan tidak direspons dan ditangani lebih lanjut

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti berupa jumlah keluhan pengguna layanan, terdapat kecenderungan bahwa keluhan yang disampaikan pengguna layanan melalui PLN Mobile tidak direspons oleh PLN. Selain tidak mendapatkan respons, keluhan yang disampaikan oleh mereka juga tidak ditindaklanjuti. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait dengan kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pengaduan PLN Mobile, terutama

terkait dengan aspek responsivitas dan upaya pegawai PLN dalam menyelesaikan keluhan.

2. Beberapa keluhan ditangani terlalu lama

Berdasarkan data awal yang diperoleh peneliti berupa jumlah keluhan pengguna layanan, terdapat kecenderungan bahwa keluhan yang disampaikan pengguna layanan melalui PLN Mobile ditangani terlalu lama. Selain penanganan keluhan yang membutuhkan waktu lama, janji penanganan keluhan yang diberikan pegawai PLN juga tidak ditepati. Hal ini menunjukkan bahwa terdapat permasalahan terkait dengan kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pengaduan PLN Mobile, terutama pada aspek kecepatan penanganan dan keandalan pegawai PLN dalam menangani keluhan.

Secara teoritis, dua masalah tersebut bertolak belakang dengan teori *complaint satisfaction* yang dijelaskan oleh Bernd Stauss dan Wolfgang Seidel, khususnya bertentangan dengan dimensi *complaint interaction* dan *complaint process*.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan identifikasi masalah di atas, maka penelitian ini ditujukan untuk menjawab pertanyaan berikut, **“Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap respons pengaduan yang**

diberikan PLN Kota Bandung melalui pelayanan pengaduan PLN Mobile?”

1.4 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap respons yang diberikan PLN Kota Bandung melalui pelayanan pengaduan PLN Mobile.

1.5 Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

- a. Penelitian ini dapat menambah referensi bagi kajian pelayanan publik terutama berkaitan dengan manajemen komplain yaitu *complaint satisfaction* pada layanan yang diberikan oleh pemerintah, terutama pelayanan yang diberikan oleh BUMN Persero.
- b. Penelitian ini dapat menjadi referensi bagi penelitian-penelitian selanjutnya yang berkaitan dengan pelayanan publik dan manajemen komplain.

1.5.2 Manfaat Praktis

- a. Penelitian ini dapat memberikan informasi bagi PT. PLN (Persero) Kota Bandung untuk menjadi masukan dan evaluasi pelayanan pengaduan PLN Mobile.

- b. Penelitian ini dapat menjadi model bagi PT. PLN (Persero) untuk mengevaluasi layanan pengaduan PLN Mobile di Indonesia.

1.6 Sistematika Penelitian

Dalam penelitian ini, sistematika penelitian digunakan untuk melihat hubungan logis dan sistematis antar komponen-komponen yang ada pada penelitian ini. Sistematika penelitian dapat menjadi sebuah kerangka logis untuk memudahkan pembaca dalam memahami penelitian ini. Sistematika yang digunakan dalam penelitian ini, yaitu:

BAB I PENDAHULUAN

Bab ini menjelaskan latar belakang penelitian yang merupakan kesenjangan antara kondisi ideal dan real terkait kepuasan pengguna layanan terhadap respons pengaduan PLN Mobile di Kota Bandung. Kesenjangan tersebut kemudian dirumuskan dalam pertanyaan penelitian “Bagaimana tingkat kepuasan pengguna layanan terhadap respons pengaduan yang diberikan PLN Kota Bandung melalui pelayanan pengaduan PLN Mobile?”. Pertanyaan penelitian tersebut kemudian menjadi dasar untuk merumuskan tujuan dan manfaat penelitian.

BAB II KAJIAN PUSTAKA

Pertanyaan penelitian yang telah dirumuskan pada bab sebelumnya akan dijawab dengan menggunakan teori yang relevan. Untuk dapat mendeskripsikan kepuasan pengguna layanan pengaduan PLN Mobile, digunakan teori *complaint satisfaction*. Pada bab ini dijelaskan berbagai dimensi dalam teori *complaint satisfaction* yang berguna sebagai dasar operasionalisasi penelitian pada bab berikutnya.

BAB III METODE PENELITIAN

Untuk dapat menjawab pertanyaan penelitian, digunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei deskriptif. Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah seluruh pengguna layanan PLN Mobile yang telah menggunakan fitur pengaduan. Penelitian ini menggunakan teknik analisis data yang dilakukan dengan 4 tahap, yaitu mengubah data ordinal menjadi interval, melakukan perhitungan *central tendency*, membuat kategorisasi nilai, dan menentukan posisi *central tendency* pada kategorisasi tingkat *complaint satisfaction*.

BAB IV PROFIL PENELITIAN

Pada bab ini, peneliti mendeskripsikan gambaran umum mengenai PLN Mobile dan fitur-fitur di dalamnya, serta

menjelaskan visi dan misi PT. PLN (Persero) selaku pengelola dari aplikasi PLN Mobile.

BAB V HASIL PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan hasil dari penyebaran kuesioner. Hasil penelitian yang diperoleh berupa karakteristik responden, keluhan yang disampaikan, dan persepsi pengguna layanan terhadap respons pengaduan PLN Mobile berdasarkan dimensi *complaint satisfaction*.

BAB VI ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA

Pada bab ini, peneliti akan menganalisis temuan penelitian sesuai dengan tahapan analisis data yang telah dijelaskan pada BAB III. Berdasarkan analisis yang telah dilakukan, peneliti melakukan interpretasi data mengenai kepuasan pengguna layanan terhadap layanan pengaduan (*complaint satisfaction*) PLN Mobile. Interpretasi tersebut didasari oleh perhitungan *central tendency* ketiga dimensi *complaint satisfaction*.

BAB VII KESIMPULAN DAN SARAN

Bab ini menjelaskan kesimpulan dari penelitian yang telah dilakukan. Kesimpulan ini ditujukan untuk menjawab pertanyaan penelitian yang bersumber dari bab sebelumnya.

Saran dalam penelitian ini dirumuskan berdasarkan temuan yang terdapat pada kesimpulan.