

ABSTRAK

PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Madiun adalah salah satu area pelayanan yang menjadi bagian wilayah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur. Wilayah pelayanan PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Madiun meliputi Kota Madiun, Kabupaten Madiun, Kabupaten Magetan, Kabupaten Ngawi. Dalam melakukan pelayanan di wilayah Kota Madiun, PT. PLN (Persero) Area Pelayanan dan Jaringan Madiun memiliki Unit Jaringan yang memberikan pelayanan, mulai dari pelanggan melakukan pengaduan sampai petugas selesai menangani gangguan. Unit Jaringan menerima pengaduan dari pelanggan tentang gangguan SR (Sambungan Rumah) seperti, MCB rusak, kwh meter rusak/putus, dan SR *loss contact*. Oleh karena itu, perlu dilakukan pengukuran tingkat kualitas layanan yang ada saat ini. Hal ini dimaksudkan untuk mengetahui apakah pelanggan sudah merasa puas dengan pelayanan Unit Jaringan. Kemudian, menganalisis penyebab timbulnya ketidakpuasan pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan Unit Jaringan dan memberikan usulan perbaikan untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk mengidentifikasi variabel-variabel layanan di Unit Jaringan dilakukan survei awal kepada 30 orang pelanggan dengan cara menyebarkan kuesioner, melakukan wawancara dengan manajer Unit Jaringan dan melakukan pengamatan secara langsung di Unit Jaringan. Hasil survei awal akan dituangkan dalam kuesioner, kemudian disebarkan kepada 299 orang pihak pelanggan rumah tangga yang dikelompokkan menurut besar daya yang dipakai, yaitu R1 (450VA), R1 (900VA), R1 (1300VA), R1 (2200VA), R2 (2201-6600VA), dan R3 (>6600VA). Dari hasil penyebaran kuesioner maka dapat diketahui ekspektasi dan persepsi pelanggan mengenai layanan yang diberikan Unit Jaringan. Grand mean dari tiap dimensi untuk ekspektasi pelanggan adalah 4,396 untuk dimensi *Responsiveness*, 4,387 untuk dimensi *Assurance*, 4,367 untuk dimensi *Reliability*, 4,358 untuk dimensi *Tangible*, 4,351 untuk dimensi *Empathy*. Pada bagian persepsi pelanggan, didapat grand mean dari tiap dimensi adalah 3,912 untuk dimensi *Assurance*, 3,884 untuk dimensi *Tangible*, 3,758 untuk dimensi *Responsiveness*, 3,676 untuk dimensi *Empathy*, 3,667 untuk dimensi *Reliability*. Kemudian dilakukan pengukuran tingkat kualitas layanan dengan menggunakan metode *SERVQUAL* (analisis 5 gap). Metode ini digunakan untuk mencari variabel-variabel yang menyebabkan kesenjangan antara ekspektasi dan persepsi pelanggan (gap5) yang dibagi menjadi lima dimensi, yaitu dimensi *Tangible*, dimensi *Reliability*, dimensi *Responsiveness*, dimensi *Assurance*, dimensi *Empathy* dan menentukan penyebab timbulnya gap 5 dengan analisis gap 1, 2, 3, 4. Selanjutnya, variabel-variabel yang mengalami gap 5 dianalisis kuadran untuk mengetahui variabel yang menjadi prioritas perbaikan, yaitu variabel yang berada di kuadran IV. Variabel-variabel yang menjadi prioritas perbaikan adalah kondisi fisik MCB dan kwh meter, kecepatan pelayanan, kemudahan & kejelasan prosedur pelayanan gangguan dan perubahan daya, petugas mengikuti prosedur kerja yang telah ditetapkan dan menggunakan perlengkapan K3, ketepatan/keakuratan pembacaan kwh meter, dan ketersediaan suku cadang MCB untuk mengganti yang rusak.

Solusi perbaikan didapatkan dengan menggunakan metode *TRIZ*. Untuk masalah stock MCB dilakukan dengan menentukan jumlah stock MCB yang dibawa, membuat *check list* perlengkapan petugas dan kartu stock MCB. Masalah kecepatan pelayanan diberikan ide perbaikan dengan menggunakan kendaraan roda dua (sepeda motor) dalam melakukan penanganan gangguan dan menggunakan *GPS* untuk memudahkan petugas menemukan lokasi pelanggan. Sedangkan masalah kemudahan dan kejelasan prosedur pelayanan gangguan diberikan solusi dengan membuat bagan prosedur pelayanan yang lebih detail, dan melakukan survei kepada pelanggan mengenai prosedur pelayanan. Solusi perbaikan masalah petugas mengikuti peralatan kerja yang ditetapkan dan menggunakan perlengkapan K3 adalah membuat bagan SOP yang lebih detail dan melakukan training mengenai sosialisasi SOP dan K3. Perbaikan ketepatan/keakuratan pembacaan kwh meter dilakukan dengan melengkapi petugas dengan kamera digital untuk memudahkan petugas membaca kwh meter selain dicatat secara manual, menggunakan alat PDT (*Portable Data Terminator*) yang membantu petugas membaca kwh meter tidak secara manual. Dengan demikian, usulan ini diharapkan dapat digunakan untuk meningkatkan kualitas layanan Unit Jaringan sehingga kepuasan pelanggan akan meningkat.

Keywords : Unit Jaringan, *SERVQUAL*, *TRIZ*