

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN PT.PLN (PERSERO) RAYON WAY HALIM BANDAR LAMPUNG

Oleh

BUNGA MAYANG SARI

Penelitian ini membahas tentang pelayanan pelanggan pada sektor kelistrikan yang diberikan oleh PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan menggunakan indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) menurut Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Nomor 9 Tahun 2011. Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah tipe survey dengan pendekatan penelitian kuantitatif. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner, wawancara, observasi, serta dokumentasi. Teknik analisis data dalam penelitian ini yaitu data kuesioner menggunakan statistik deskriptif diolah secara SPSS 17 sedangkan data wawancara, observasi, dan dokumentasi diolah menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian menyatakan kondisi variabel 7 indikator Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) berdasarkan perolehan nilai *mean* (rata-rata) sebesar 3,2785 menunjukkan kondisi cukup baik. Untuk daya listrik yang diterima pelanggan terkait dengan tegangan tinggi, tegangan menengah, tegangan rendah dan frekuensi sudah sesuai dengan nilai yang ditetapkan, namun apabila terjadi gangguan pada sisi pembangkit akan menyebabkan pemadaman pada pelanggan. Upaya yang telah dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan yakni dari sisi teknis maupun non teknis namun dalam pelaksanaannya masih belum maksimal. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) Rayon Way Halim Bandar Lampung sebaiknya melakukan evaluasi kinerja pegawai secara berkala, mengumumkan TMP tidak hanya dipapan pengumuman PLN tetapi juga dimedia cetak maupun elektronik yang mudah diakses oleh masyarakat, melakukan pengawasan dengan membentuk satuan tugas khusus terhadap pelaksanaan pencatatan meter, serta meningkatkan mutu produk berupa keandalan pasokan listrik, tegangan dan frekuensi listrik sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Listrik.