

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN TEKNIK AREA KARANG TAHUN 2014

**(Studi Pada PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) Sebagai Mitra PT PLN
(Persero) Area Karang)**

Oleh

Upik Maria Hastuti

Seiring dengan meningkatnya angka pertumbuhan penduduk dan pembangunan, maka semakin bertambah pula kebutuhan manusia akan energi listrik. Hal ini akan berdampak pada jumlah gangguan jaringan listrik pada Sambungan Rumah (SR), Jaringan Tegangan Menengah (JTM), Jaringan Tegangan Rendah (JTR), dan Gardu Trafo Distribusi (GTD) semakin bertambah. Salah satu cara PT PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan yaitu dengan adanya pelayanan teknik yang bekerjasama dengan PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD). Adapun tujuan adanya pelayanan teknik ini untuk lebih mengoptimalkan pelayanan kepada pelanggan dan untuk memperkecil angka gangguan jaringan listrik juga mengurangi lamanya padam listrik. Berdasarkan uraian diatas penulis hendak mengetahui bagaimanakah kualitas pelayanan yang diberikan PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD) dalam memenuhi kepuasan pelanggan.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif dengan menggunakan metode survey. Teknik sampel yang digunakan yaitu sampling insidental dengan menggunakan skala likert. Teknik pengumpulan datanya dengan penyebaran kuesioner dan wawancara kepada responden. Alat analisis yang digunakan yaitu importance performance analysis.

Berdasarkan perhitungan importance performance analysis maka diperoleh hasil dimana pihak perusahaan perlu melakukan perbaikan pada beberapa layanan yang dianggap belum memenuhi kepuasan pelanggan. Diantaranya kecepatan petugas pelayanan dalam melakukan perbaikan jaringan listrik dan kemampuan perusahaan dalam meminimalisir terjadinya listrik padam.

Kata kunci : PT Bermosacaro Selases Dijinal (BSD), Pelayanan Publik dan Kepuasan Pelanggan