

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BUMN: STUDI KASUS PASANG BARU LISTRIK PT PLN PERSERO

Nurul Izzati¹, Dadan Kurniansyah², Moch. Faizal Rizki³

Universitas Singaperbangsa Karawang, Indonesia^{1,2,3}

2110631180108@student.unsika.ac.id¹, dadan.kurniansyah@staff.unsika.ac.id²,

mochamad.faizal@fisip.unsika.ac.id³

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada layanan pasang baru listrik di PT PLN (Persero) ULP Haurgeulis. Permasalahan pelayanan publik menjadi perhatian penting pasca-Reformasi 1998 yang menuntut tata kelola pemerintahan bersih, profesional, dan responsif. Listrik sebagai kebutuhan dasar di era digital menempatkan PT PLN (Persero) memiliki peran vital dalam memenuhi hak masyarakat. Namun, di ULP Haurgeulis masih ditemukan keterlambatan layanan pasang baru akibat ketimpangan antara cakupan wilayah yang luas dengan keterbatasan sumber daya manusia. Penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik SERVQUAL dengan lima dimensi yaitu tangibility, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, studi dokumen kebijakan, observasi lapangan, serta penelusuran artikel media massa dan media sosial. Analisis data dilakukan menggunakan teknik penjodohan pola dengan membandingkan temuan empiris dan pola yang diperkirakan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa empat dimensi SERVQUAL yaitu reliability, responsiveness, assurance, dan empathy sudah berada pada kategori optimal. Namun, dimensi tangibility, khususnya pada aspek sumber daya manusia, masih belum optimal karena keterbatasan staf administratif yang berimplikasi pada keterlambatan pelayanan. Simpulan dari penelitian ini adalah bahwa kualitas pelayanan pasang baru listrik di ULP Haurgeulis secara umum sudah baik, tetapi peningkatan jumlah dan kapasitas SDM tetap diperlukan agar pelayanan dapat lebih maksimal.

Kata Kunci: **Badan Usaha Milik Negara, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Publik, PT PLN Persero.**

ABSTRACT

This study aims to determine the quality of public service in new electricity installation services at PT PLN (Persero) ULP Haurgeulis. Public service issues have become a significant concern since the 1998 Reformation, which demands clean, professional, and responsive governance. Electricity, as a basic need in the digital era, places PT PLN (Persero) in a vital role in fulfilling the rights of the community. However, at ULP Haurgeulis, delays in new electricity installation services are still found due to the imbalance between the wide coverage area and limited human resources. This study uses the SERVQUAL public service quality theory with five dimensions: tangibility, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. Data collection techniques were carried out through interviews, policy document studies, field observations, and searches for articles in mass media and social media. Data analysis was carried out using pattern matching techniques by comparing empirical findings with predicted patterns. The results of the study indicate that the four dimensions of SERVQUAL, namely reliability, responsiveness, assurance, and empathy, are already in the optimal category. However, the tangibility dimension, especially in the human resources aspect, is still not optimal due to limited administrative staff, which has

implications for service delays. The conclusion of this study is that the quality of new electricity installation services at ULP Haurgeulis is generally good, but increasing the number and capacity of human resources is still needed so that services can be maximized.

Keywords: *State-Owned Enterprise (BUMN), Service Quality, Public Service, PT PLN Persero.*

PENDAHULUAN

Masalah pelayanan publik telah banyak menjadi perbincangan dalam kajian ilmu sosial politik. Studi mengenai pelayanan publik semakin menjadi sorotan terutama pasca Reformasi 1998 sebagai akibat dari kebutuhan masyarakat terhadap pemerintahan yang bersih, profesional, responsif, dan melayani. (Albertus & Liano Hutasoit, 2020; Hermawan, 2018; Tan, 2021).

Pelayanan publik dapat diselenggarakan dengan kompetensi tinggi dan efektif serta efisien sesuai dengan tuntutan masyarakat, maka diperlukan profesionalisme. Di sisi lain, sikap tanggap menjamin bahwa pemerintah tanggap terhadap tujuan dan permasalahan masyarakat, sehingga menghasilkan sistem yang dapat menyesuaikan diri dengan perubahan dan dinamika tuntutan masyarakat. Tanpa ketiga komponen tersebut, legitimasi pemerintah akan menurun, yang dapat berdampak pada rendahnya keterlibatan masyarakat dan ketidakpercayaan terhadap pemerintah (Albertus & Liano Hutasoit, 2020; Sofyan Alhadar Agus Pariono et al., 2023).

Instansi pemerintah pusat, pemerintah daerah, dan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau Badan Usaha Milik Daerah (BUMD) semuanya bertanggung jawab untuk menyediakan layanan publik sesuai dengan tugas pokoknya masing-masing (Nur Fitriana, 2014).

Penyelenggara layanan publik ini bertujuan untuk melayani kebutuhan masyarakat dengan tetap mematuhi hukum dan peraturan. Karena bersentuhan langsung dengan kehidupan banyak orang, BUMN merupakan salah satu organisasi pemerintah yang memegang peranan penting dalam perencanaan layanan publik. Mereka bertugas menjamin kesejahteraan masyarakat melalui pemenuhan berbagai kebutuhan, termasuk air bersih, listrik, transportasi, dan layanan komunikasi (Pamungkas, 2017).

Energi, termasuk di dalamnya listrik, merupakan kebutuhan dasar yang vital bagi kehidupan manusia (Akromah & Kusumasari, 2023). Dalam era digital, listrik menjadi komponen esensial yang mendukung berbagai aktivitas, mulai dari penggunaan perangkat elektronik hingga kebutuhan industri. Tenaga listrik dibutuhkan di hampir setiap bidang.

Sebagai Badan Usaha Milik Negara, menjadi tugas PT PLN Persero untuk menyediakan listrik untuk kepentingan masyarakat umum (Rofik & Syah, 2020).

Data tahun 2023 menyatakan bahwa konsumsi listrik Indonesia mencapai 1.285 kWh per kapita, menunjukkan peningkatan yang signifikan dari tahun sebelumnya.

Pemerintah menetapkan target konsumsi listrik sebesar 1.408 kWh per kapita pada tahun 2024, didukung oleh upaya peningkatan efisiensi transmisi dan pengurangan ketergantungan pada subsidi listrik. Dengan bentuk persero, maka sudah seharusnya PT PLN bisa menggunakan peluang besar ini untuk meningkatkan keuntungan melalui pelayanannya, karena PT PLN menjadi badan Penyedia Listrik terbesar di Indonesia (Kementerian ESDM RI, 2023).

PT PLN Persero Unit Layanan Pelanggan (ULP) Haurgeulis memiliki wilayah kerja yang luas dengan mencakup 9 kecamatan dan 64 desa. Pada tahun 2024, tercatat adanya peningkatan permintaan Layanan Pasang Baru Listrik yaitu terdapat 11 pemasangan listrik daya besar diatas 3 Phasa, mulai dari Rumah Sakit, Pabrik Penggilingan Padi, Industri Peternakan Ayam serta Pompanisasi, hal ini mencerminkan pertumbuhan ekonomi dan kebutuhan energi yang meningkat. Selain itu ditemukan terdapat rencana pengembangan Kawasan industri tidak terpadu di wikayah Kecamatan Gantar dan Sukra.

Namun hal ini menghadirkan tantangan yang ditemukan, adalah adanya ketidakseimbangan antara permintaan tersebut dengan sumber daya manusia (SDM) yang tersedia. Keterbatasan tenaga kerja dan kompetensi dalam menghadapi lonjakan permintaan ini seringkali menyebabkan keterlambatan dalam pemasangan dan layanan pelanggan (Akromah & Kusumasari, 2023Yendrik Irawan Saidi et al., 2024)

Berdasarkan kondisi tersebut, Kami melakukan kajian ilmiah untuk menganalisis kualitas pelayanan di ULP Haurgeulis dengan studi kasus pada Layanan Pasang Baru Listrik. Penelitian ini didasari oleh adanya ketimpangan antara luasnya cakupan wilayah layanan dengan keterbatasan sumber daya manusia yang tidak sebanding di ULP Haurgeulis. Kondisi ini berdampak pada munculnya keluhan pelanggan, terutama terkait keterlambatan dalam proses pemasangan baru listrik.

Selain kendala internal, terdapat pula kendala eksternal, seperti lokasi pelanggan yang jauh dari pusat layanan serta kondisi infrastruktur jalan yang buruk, yang semakin memperlambat proses pemasangan baru listrik. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui sejauh mana kualitas layanan yang diberikan dan mengidentifikasi faktor-faktor yang perlu ditingkatkan guna memenuhi standar pelayanan yang lebih baik bagi pelanggan.

Untuk mengukur kualitas layanan publik, Model SERVQUAL yang dikembangkan oleh A Parsu Parasuraman et al., 1990 banyak digunakan di berbagai penelitian internasional, mulai dari sektor transportasi hingga energi yang menjadikan tanda adanya peningkatan perhatian ilmiah terhadap karakteristik pelayanan publik dan dampaknya terhadap kualitas serta kepuasan masyarakat pada tingkat makro. (A Parsu Parasuraman et al., 1990; Gaikwad, 2019; Yildirim et al., 2019; Engdaw, 2020; Luke & Heyns, 2020 Katelo et al., 2021; 0; Suzuki & Demircioglu, 2021).

Model ini menilai kualitas pelayanan berdasarkan lima dimensi utama yaitu

Tangibles (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati) (Chandra et al., 2020).

Banyak minat studi menggunakan analisis SERVQUAL pada pelayanan publik di BUMN, namun sedikit bukti mengenai studi ini di tingkat daerah Kabupaten menjadikan minat Penulis untuk mengeksplorasi lebih jauh mengenai pelayanan publik pada BUMN, khususnya di PT PLN Persero ULP Haurgeulis dengan fokus studi kasus pada layanan pasang baru listrik menggunakan model SERVQUAL sebagai alat ukur kualitas pelayanan (Pamungkas, 2017; Rahman & Si, n.d.; Rohman et al., 2017 Faulina et al., 2020).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan studi kasus (Denzin & Lincoln, 2002). Data yang dikumpulkan langsung oleh Kami pada Penelitian ini dilakukan melalui metode seperti wawancara, observasi, maupun catatan lapangan dengan pihak yang bersangkutan, dalam hal ini pegawai PT PLN Persero ULP Haurgeulis dan masyarakat sekitar wilayah cakupan layanan. Sedangkan, data sekunder dalam Penelitian ini diambil berdasarkan studi dokumentasi seperti buku, artikel maupun dokumen resmi yang berkaitan dengan regulasi dan pelayanan di PT PLN Persero khususnya pada Layanan Pasang Baru Listrik (Denzin & Lincoln, 2002).

Penelitian ini melibatkan tiga pegawai dari PT PLN Persero di tingkat daerah yang dipilih secara sengaja (*Purposive*) berdasarkan pengalaman kerja, jabatan, maupun kualifikasi pendidikan (Tabel 3.2.1) (Yin, 2014). Partisipan yang dipilih terdiri dari individu-individu yang berada langsung di bawah departemen Pelayanan Pelanggan & Administrasi maupun pegawai yang memiliki pengalaman serupa dalam departemen yang sama, kualifikasi pengalaman minimal lima tahun dalam peran mereka di PT PLN Persero, yang mencerminkan tahap kematangan dalam pengembangan profesional (Sim et al., 2017)

Kriteria pemilihan ini bertujuan untuk menangkap beragam wawasan dari para pegawai yang mungkin memiliki pemahaman lebih mendalam tentang pelayanan pelanggan dan kebijakan perusahaan. Pengalaman kerja di antara pegawai berkisar antara lima sampai dengan 10 tahun. Dalam hal jabatan, aspek ini terdiri dari pegawai yang memegang peran dari posisi anggota, *Team Leader*, hingga posisi manajerial atau pengawas, memastikan adanya keberagaman perspektif berdasarkan tanggung jawab pekerjaan. Selain itu, para partisipan pegawai ini juga dipilih menurut latar belakang pendidikan mereka yang bervariasi berdasarkan rumpun ilmu, hingga pemegang gelar diploma juga individu lain dengan gelar lanjutan di bidang terkait. Seluruh partisipan dari unsur manajemen merupakan laki-laki karena tidak ada pegawai di ULP Haurgeulis yang bergender wanita.

Tabel Kriteria Partisipan Pegawai

Nama	Jenis Kelamin	Jabatan	Pengalaman	Pendidikan
A	L	Manajer ULP Haurgeulis	≤ 5 tahun	S-1 Teknik Elektro
M	L	Team Leader Pelayanan Pelanggan & Adm	≤ 5 tahun	S-1 Hukum
R	L	Team Leader Retail	≤ 5 tahun	S-1 Teknik Elektro

Sumber: Olahan Penulis, 2024

Selanjutnya, dari unsur masyarakat, partisipan penelitian diambil dari warga yang berada di wilayah cakupan ULP Haurgeulis, dengan latar belakang pekerjaan yang sebagian besar berasal dari sektor industri. Mereka adalah pelanggan yang menggunakan layanan pasang baru untuk instalasi listrik dengan daya di atas *tiga Phasa* (Tabel 3.2.2). Tujuan pemilihan partisipan ini adalah untuk menganalisis pengalaman dan kepuasan masyarakat terkait dengan proses dan kualitas layanan pasang baru listrik yang disediakan oleh PT PLN, khususnya dalam konteks kebutuhan industri yang memerlukan kapasitas listrik yang lebih besar. Selain itu, Penelitian ini bertujuan untuk menggali faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas layanan serta identifikasi hambatan yang mungkin dihadapi pelanggan dalam memperoleh layanan yang sesuai dengan kebutuhan teknis dan operasional mereka.

Kriteria Partisipan Masyarakat

Nama	Jenis Kelamin	Usia	Pekerjaan	Domisili (Desa)
C	L	38 Tahun	Wirausaha Industri Penggilingan Padi	Soge
S	L	52 Tahun	Wirausaha Industri Penggilingan Padi	Haurkolot
W	L	34 Tahun	Wirausaha Industri	Babakanjaya

			Penggilingan Padi	
E	L	38 Tahun	Wirausaha Industri Penggilingan Padi	Bongas
T	L	33 tahun	Wirausaha Industri Peternakan Ayam	Sukra

Sumber: Olahan Penulis, 2024

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama pemerintah dan lembaga negara dalam memenuhi kebutuhan dasar masyarakat, termasuk dalam penyediaan infrastruktur dan pelayanan listrik (Laka et al., 2019). Kualitas pelayanan publik menjadi indikator penting yang mencerminkan seberapa baik institusi penyedia layanan, seperti PT PLN (Persero), mampu menjalankan tugasnya dalam melayani masyarakat(Alfie Syahrin et al., 2023; Armiana et al., 2024).

Di wilayah operasional seperti ULP Haurgeulis, di mana kebutuhan listrik terus meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk, layanan yang cepat, tepat, dan andal menjadi kunci dalam menjaga stabilitas dan kenyamanan hidup masyarakat. Urgensi untuk melakukan kajian terhadap kualitas pelayanan public di PT PLN (Persero) ULP Haurgeulis menjadi penting.

a. Dimensi Tangibles (bukti fisik)

Dari rangkaian proses analisis kualitatif pada layanan pasang baru PT PLN ULP Haurgeulis, dimensi tangibles dinilai cukup baik. Pada indikator sarana dan prasarana, fasilitas kantor dinilai lengkap, bersih, dan nyaman, dengan adanya mushola, area parkir luas, serta loket layanan yang sesuai kebutuhan pelanggan. Peralatan kerja dan instalasi dicek rutin oleh tim K3L setiap bulan. Seluruh material dan perlengkapan kerja telah memenuhi standar operasional dan dinilai memadai oleh pelanggan. Untuk sarana komunikasi, PLN menggunakan aplikasi PLN Mobile yang mempermudah pelanggan dalam mengakses layanan secara online. Dukungan komunikasi juga dilakukan melalui media sosial dan Hotline, yang berjalan efektif dan responsif terhadap kebutuhan informasi pelanggan. Pada indikator staf atau pegawai, jumlah pegawai organik terbatas, terutama di bagian administrasi. Beberapa posisi penting tidak memiliki staf khusus, sehingga beban kerja cenderung terpusat. Meskipun demikian, tim teknis cukup solid dan mendukung kelancaran pelayanan di lapangan.

b. *Reliability* (keandalan)

Keandalan dalam pelayanan Pasang Baru Listrik di PT PLN (Persero) ULP Haurgeulis ditunjukkan melalui indikator terhadap ketepatan waktu dan konsistensi kualitas layanan. Dari sisi internal pegawai, perusahaan menerapkan Tingkat Mutu Pelayanan (TMP) sebagai acuan dalam pengelolaan waktu pelayanan. Sistem daftar tunggu diperbarui secara berkala, dan pelaksanaan cetak Perintah Kerja (PK) dilakukan dua kali sehari untuk menjamin kecepatan tindak lanjut permohonan pelanggan. Untuk kondisi teknis tertentu seperti daya besar, waktu pelayanan disesuaikan dengan tingkat kompleksitasnya dan dapat memakan waktu hingga 100 hari kerja. Dalam hal keterlambatan, mekanisme kompensasi TMP diterapkan sebagai bentuk tanggung jawab pelayanan. Selain itu, PLN ULP Haurgeulis juga menjalankan pengendalian kualitas secara berkala melalui sistem sampling pada awal bulan, untuk memastikan teknisi bekerja sesuai SOP dan standar yang berlaku. Proses ini diperkuat dengan monitoring terhadap aspek sikap dan komunikasi teknisi, serta pengawasan terhadap potensi penyimpangan seperti pungutan liar. Hal ini menunjukkan bahwa perusahaan tidak hanya fokus pada hasil teknis, tetapi juga menjamin etika kerja dan transparansi layanan. Dari rangkaian proses analisis kualitatif pada layanan pasang baru PT PLN ULP Haurgeulis, dimensi *reliability* dinilai sangat baik. Temuan ini menunjukkan bahwa PT PLN (Persero) ULP Haurgeulis telah menerapkan prinsip keandalan secara optimal, baik dari sisi internal pegawai maupun kepuasan masyarakat, sehingga mendukung tercapainya kualitas pelayanan publik yang efektif dan akuntabel.

c. *Responsiveness* (daya tanggap)

Pada aspek daya tanggap, PT PLN (Persero) ULP Haurgeulis menunjukkan kinerja yang responsif dan adaptif terhadap permintaan serta keluhan pelanggan. Dari sisi internal, perusahaan telah membangun sistem koordinasi layanan berbasis kecepatan tanggapan, yang ditopang oleh penyediaan tiga jalur hotline aktif selama 24 jam. Setiap jalur dikelola oleh tim berbeda, yakni back office, petugas keamanan, dan tim pelayanan pelanggan, yang memastikan tidak ada laporan pelanggan yang tertunda atau terabaikan. Selain itu, PLN juga menetapkan indikator *recovery time* sebagai tolok ukur internal, yang mengatur rentang waktu sejak laporan diterima hingga permasalahan diselesaikan. Sistem ini menjadi bagian dari kontrak kinerja antarunit dan turut didukung oleh aplikasi layanan seperti PLN Mobile dan Call Center 123, yang langsung mengarahkan laporan pelanggan ke unit kerja terkait.

Responsivitas tidak hanya ditunjukkan melalui kecepatan merespons, tetapi juga melalui kesiapan pegawai dalam menangani setiap permohonan layanan.

Penentuan prioritas pelanggan dilakukan dengan klasifikasi yang jelas berdasarkan status permohonan dan kelengkapan administrasi. Pelanggan yang telah menyelesaikan pembayaran biaya penyambungan mendapat prioritas utama dalam eksekusi pemasangan. Sementara itu, persiapan teknis juga dijaga dengan pengelolaan stok material minimum yang dipantau secara ketat oleh UP3, untuk memastikan ketersediaan peralatan dan mencegah keterlambatan layanan di lapangan.

Secara umum, masyarakat memandang PLN Haurgeulis sebagai instansi yang cukup sigap dalam menangani kebutuhan pelanggan, baik dari sisi waktu maupun kesiapan teknis. Prioritas terhadap pelanggan daya besar juga diakui tanpa mengesampingkan pelanggan lain, sehingga layanan tetap berjalan secara adil dan efisien. Temuan ini menunjukkan bahwa dimensi daya tanggap dalam pelayanan pasang baru listrik telah dijalankan secara optimal oleh PLN ULP Haurgeulis.

d. *Assurance* (jaminan)

Pada dimensi assurance, PT PLN (Persero) ULP Haurgeulis menunjukkan komitmen kuat dalam menjamin mutu pelayanan melalui penguatan kompetensi teknis dan sistem pengamanan yang terstandarisasi. Dari sisi internal, seluruh petugas telah memiliki Sertifikasi Kompetensi (SERKOM) sesuai dengan bidang tugas masing-masing, baik untuk pegawai tetap maupun Tenaga Alih Daya (TAD). Proses sertifikasi ini merupakan prasyarat penting dalam memastikan bahwa pelayanan teknis, administratif, hingga pengawasan lapangan dilaksanakan oleh personel yang benar-benar memiliki kapasitas sesuai standar perusahaan. Kompetensi tersebut juga dipelihara melalui kegiatan briefing rutin setiap pagi yang mencakup penguatan prosedur kerja, pengingat penggunaan Alat Pelindung Diri (APD), serta penyelarasan SOP sebelum petugas turun ke lapangan.

Dalam aspek keselamatan, PLN menetapkan batas tanggung jawab teknis dari tiang distribusi hingga ke meter KWH pelanggan. Di luar batas tersebut, pelanggan wajib memenuhi standar keselamatan instalasi yang dibuktikan dengan kepemilikan Sertifikat Laik Operasi (SLO) sebelum penyambungan dilakukan. Hal ini sesuai dengan ketentuan dalam UU No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. SLO berfungsi sebagai jaminan legal bahwa instalasi pelanggan telah diuji kelayakannya dan memenuhi ketentuan keselamatan. Selain itu, kepercayaan pelanggan diperkuat dengan adanya dokumen resmi seperti Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) sebagai bukti legalitas transaksi dan jaminan atas kejelasan hak serta kewajiban kedua belah pihak. Secara keseluruhan, temuan lapangan menunjukkan bahwa aspek assurance dalam layanan pasang baru listrik telah dijalankan secara sistematis, mencakup kompetensi teknis, kepatuhan pada regulasi keselamatan, serta jaminan profesionalisme dalam interaksi langsung dengan pelanggan.

e. *Empathy* (empati)

Empati sebagai salah satu dimensi utama dalam pelayanan publik tercermin dari kemampuan penyedia layanan untuk memahami dan merespons kebutuhan,

harapan, serta kondisi emosional pelanggan. Dalam pelayanan pasang baru listrik, empati tidak hanya diwujudkan melalui sikap ramah dan sopan secara individual, tetapi juga melalui sistem dan kebijakan yang mendukung perilaku pelayanan yang berorientasi pada pelanggan. Temuan lapangan menunjukkan bahwa sikap empatik dalam layanan pasang baru listrik PT PLN ULP Haurgeulis telah menjadi bagian dari standar operasional yang berlaku, terutama dalam aspek layanan teknis. Petugas lapangan dibekali dengan buku panduan kerja, seperti S4, yang tidak hanya memuat prosedur teknis tetapi juga mengatur bagaimana etika dan sikap pelayanan harus ditunjukkan kepada pelanggan. Ketentuan mengenai penggunaan seragam dan alat pelindung diri (APD) juga menjadi bagian dari citra profesional dan upaya membangun kepercayaan, yang pada dasarnya berakar dari nilai empati terhadap keselamatan dan kenyamanan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai kualitas layanan pasang baru listrik di PT PLN Persero ULP Haurgeulis dengan teori SERVQUAL, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar dimensi layanan sudah optimal, seperti reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Hal ini terlihat dari ketepatan waktu pelayanan, respons cepat, kompetensi teknisi yang sesuai standar keselamatan, serta perhatian personal kepada pelanggan. Namun, pada dimensi tangibility masih ditemukan kendala, khususnya terkait jumlah dan distribusi staf administratif yang belum merata sehingga menghambat kelancaran pelayanan.

Sebagai saran, PLN ULP Haurgeulis perlu melakukan penambahan dan pemerataan pegawai pada unit administratif untuk mengurangi beban kerja dan menjaga kualitas layanan. Sistem monitoring dan komunikasi transparan yang sudah baik perlu dipertahankan, begitu juga dengan penguatan saluran komunikasi formal maupun informal yang responsif. Kompetensi teknisi harus terus ditingkatkan melalui pelatihan serta edukasi keselamatan kepada pelanggan. Selain itu, pendekatan personal perlu diperluas dengan komunikasi adaptif agar kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

- Albertus, F., & Liano Hutasoit, W. (2020). ANALISIS PELAYANAN PUBLIK PASCA REFORMASI DALAM TINJAUAN SOSIOLOGI. <http://jpbm.fisip-unmul.ac.id>
- Alfie Syahrin, Ria Ariany, & Wewen Kusumi Rahayu. (2023). ANALISIS KINERJA PELAYANAN PEMBAYARAN REKENING AIR SECARA ONLINE DI PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA PADANG PANJANG. Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ilmu Sosial (JAEIS), 2(2), 85–101. <https://doi.org/10.37606/jaeis.v2i2.37>
- A Parsu Parasuraman, Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1990). *SERVQUAL: A multiple-Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*.

- <https://www.researchgate.net/publication/225083802>
- Armiana, Syam, M., & Mursakin. (2024). KUALITAS PELAYANAN KELUHAN PELANGGAN DI PT PLN PERSERO ULP HASANUDIN.
- Chandra, T. , Chandra, S. , & Hafni, L. (2020). *SERVICE QUALITY, CONSUMER SATISFACTION, DAN CONSUMER LOYALTY: TINJAUAN TEORITIS*.
- Engdaw, B. D. (2020). *The Impact of Quality Public Service Delivery on Customer Satisfaction in Bahir Dar City Administration: The Case of Ginbot 20 Sub-city. International Journal of Public Administration*, 43(7), 644–654. <https://doi.org/10.1080/01900692.2019.1644520>
- Faulina, N., Willy, R. ;, Hardianto, T., & Purwatiningsih, A. (2020). ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK UNTUK MEWUJUDKAN *GOOD CORPORATE GOVERNANCE* (STUDI INOVASI PROGRAM O-RANGER DI PT POS PERSERO KOTA MALANG). <https://doi.org/10.33366/rfr.v%vi%i.1908>
- Gaikwad, Y. U. (2019). *Assessment of Service Quality in Public Sector Banks in Nashik City with reference to SERVQUAL Model. In UGC listed Journal (Issue 1)*. <https://www.researchgate.net/publication/334051034>
- Hermawan. (2018). REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN PUBLIK: DITINJAU DARI BEBERAPA PRESPEKTIF.
- Katelo, I., Kokina, I., & Raščevskis, V. (2021). *SERVICE QUALITY IN THE PUBLIC SERVICE OF LATVIA. SOCIETY. INTEGRATION. EDUCATION. Proceedings of the International Scientific Conference*, 6, 293–311. <https://doi.org/10.17770/sie2021vol6.6282>
- KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BUMN (Studi Deskriptif tentang Pelayanan Perkreditan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Area Bandar Lampung). (n.d.).
- Laka, B. M., Sekolah, A. N., Keguruan, T., Ilmu, D., & Biak, P. (2019). PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PUBLIK PT. PLN RAYON TANIWEL. 4(2), 4–6. <https://doi.org/10.26905>
- Luke, R., & Heyns, G. J. (2020). *An analysis of the quality of public transport in Johannesburg, South Africa using an adapted SERVQUAL model. Transportation Research Procedia*, 48, 3562–3576. <https://doi.org/10.1016/j.trpro.2020.08.095>
- Norman K Denzin, & Yvonna S Lincoln. (2002). *Handbook of qualitative research: second edition*.
- Nur Fitriana, D. (2014). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik BUMN (Studi Deskriptif tentang Inovasi Boarding Pass System dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kereta Api PT KAI di Stasiun Gubeng Surabaya).
- Pamungkas, P. (2017). KUALITAS PELAYANAN PUBLIK BUMN (Studi Deskriptif tentang Pelayanan Perkreditan pada PT. Bank Mandiri (Persero), Tbk Area Bandar Lampung).
- Rahman, A., & Si, M. (n.d.). MENGUKUR KEPUASAN PELAYANAN PUBLIK INSTITUSI PEMERINTAH: STUDI KASUS PADA BUMN PT. JAMSOSTEK (PERSERO).
- Robert K. Yin. (2014). *Case study research design and methods*.
- Rofik, A., & Syah, T. Y. R. (2020). *The effect of fuel mix, moderated by Indonesia crude price and foreign exchange, and power losses on profitability of PT PLN*

- (PERSERO). *International Journal of Energy Economics and Policy*, 10(4), 377–383. <https://doi.org/10.32479/ijeeep.9575>
- Rohman, A. F., Syairudin, B., Magister, A., Teknologi, M., & Bisnis, F. (2017). ANALISIS TINGKAT KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PT PELNI (PERSERO).
- Sim, J. B. Y., Chua, S., & Krishnasamy, M. (2017). “*Riding the citizenship wagon*”: *Citizenship conceptions of social studies teachers in Singapore. Teaching and Teacher Education*, 63, 92–102. <https://doi.org/10.1016/j.tate.2016.12.002>
- Siti Akromah, & Indah Respati Kusumasari. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota. *Jurnal Masyarakat Mengabdi Nusantara*, 2(2), 105–116. <https://doi.org/10.58374/jmmn.v2i2.154>
- Sofyan Alhadar Agus Pariono, Tety Thalib, & Sindy Usman. (2023). PELAYANAN PETUGAS DALAM PENDISTRIBUSIAN AIR BERSIH OLEH PERUSAHAAN DAERAH AIR MINUM (PDAM) KOTA GORONTALO. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 2(1), 55–61. <https://doi.org/10.37606/jaeis.v2i1.64>
- Suzuki, K., & Demircioglu, M. A. (2021). *Is impartiality enough? Government impartiality and citizens’ perceptions of public service quality. Governance*, 34(3), 727–764. <https://doi.org/10.1111/gove.12527>
- Tan, W. (2021). TANTANGAN DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK YANG EFEKTIF PADA PANDEMI COVID 19. *Veritas et Justitia*, 7(2), 459–480. <https://doi.org/10.25123/vej.v7i2.4300>
- Yendrik Irawan Saidi, Yanti Aneta, & Rustam Tohopi. (2024). KUALITAS PELAYANAN DI UNIT TRANSFUSI DARAH PALANG MERAH INDONESIA (PMI) KOTA GORONTALO. *Jurnal Administrasi, Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Ilmu Sosial (JAEIS)*, 3(3), 140–153. <https://doi.org/10.37606/jaeis.v3i3.206>
- Yildirim, A., Ozcan, S., & Yildirim, K. E. (2019). *Integrated Usage of the SERVQUAL and Quality Function Deployment Techniques in the Assessment of Public Service Quality: The Case of Ardahan Municipality. Business and Economics Research Journal*, 10(4), 885–901. <https://doi.org/10.20409/berj.2019.208>
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral. (2023, 18 Januari). *Konsumsi listrik masyarakat meningkat tahun 2023 capai 1.285 kWh/kapita*. <https://www.esdm.go.id/id/media-center/arsip-berita/konsumsi-listrik-masyarakat-meningkat-tahun-2023-capai-1285-kwh-kapita> Diakses pada 24 Oktober 2024.