



**PERSEPSI KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP LAYANAN
GANGGUAN KELISTRIKAN DI PT. PLN (Persero) ULP KAREBOSI
KOTA MAKASSAR**

***CUSTOMER SATISFACTION PERCEPTIONS REGARDING ELECTRICITY
DISRUPTION SERVICES AT PT. PLN (Persero) ULP KAREBOSI
MAKASSAR CITY***

Andika^{1*}, Uriyani², Elsi Mina Datu³, Rohani⁴

Prodi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi, YPUP Makassar

Email : andikaburatasik@gmail.com^{1*}, yaniuri4@gmail.com², elsiminadatu66@gmail.com³,
rohanirohani.stieypupmakassar@gmail.com⁴

Article Info

Article history :

Received : 05-12-2025

Revised : 07-12-2025

Accepted : 09-12-2025

Pulished : 11-12-2025

Abstract

This study aims to determine customer satisfaction perceptions regarding electrical disturbance services at PT PLN (Persero) ULP Karebosi. Disturbance services are an important aspect in maintaining the reliability of power supply and the quality of public services. This research uses a qualitative approach with in-depth interviews, field observations, and documentation to obtain a real depiction of customers' experiences and assessments of the provided services. The findings show that the level of customer satisfaction falls into the "fairly good" category, particularly in terms of the professional attitude of field officers, the ease of reporting through the PLN Mobile application, and the quality of communication provided by the field technicians. However, customers still complain about inconsistencies in the response time to disturbances, inaccurate information from the call center or application, and the suboptimal real-time updating of report statuses. These findings indicate the need for improved internal coordination, enhancement of information and reporting systems, and further development of digital service features to provide clearer and faster information to customers. Overall, this study emphasizes that although disturbance handling services at ULP Karebosi are functioning fairly well, there remains room for improvement, particularly in responsiveness and information accuracy. It is expected that this research can serve as input for PLN to improve service quality and strengthen customer satisfaction in the future.

Keywords : customer satisfaction, service interruption, customer perception

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi kepuasan pelanggan terhadap layanan gangguan kelistrikan di PT PLN (Persero) ULP karebosi. Layanan gangguan merupakan aspek penting dalam menjaga keandalan pasokan Listrik dan kualitas pelayanan publik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode wawancara mendalam, observasi lapangan, serta dokumentasi untuk memperoleh gambaran nyata mengenai pengalaman dan penilaian pelanggan terhadap pelayanan yang diberikan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup baik, terutama pada aspek sikap profesional petugas, kemudahan pelaporan melalui aplikasi PLN mobile, dan kualitas komunikasi petugas di lapangan. Meskipun demikian, pelanggan masih memerlukan ketidakosistenan kecepatan penanganan gangguan, ketidakakuratan informasi dari call center atau aplikasi, serta belum optimalnya



pembaruan status laporan secara real time. Temuan ini mengindikasikan perlunya peningkatan koordinasi internal, perbaikan sistem informasi dan pelaporan, serta pengembangan fitur layanan digital agar dapat memberikan informasi lebih jelas dan cepat kepada pelanggan. Secara keseluruhan, penelitian ini menegaskan bahwa meskipun pelayanan gangguan kelistrikan ULP karebosi sudah berjalan cukup baik, masih terdapat ruang untuk peningkatan, terutama dalam hal responsivitas dan akurasi informasi. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi masukan bagi PLN dalam meningkatkan kualitas layanan serta memperkuat kepuasan pelanggan dimasa mendatang.

Kata Kunci : Kepuasan pelanggan, Layanan gangguan, Persepsi pelanggan.

PENDAHULUAN

Ketersediaan energi listrik merupakan salah satu kebutuhan mendasar yang mendukung aktivitas sosial, ekonomi, dan teknologi masyarakat. PT PLN (persero) sebagai penyedia layanan kelistrikan nasional memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan keandalan pasokan listrik dan kualitas pelayanan bagi seluruh pelanggan (Ramadhan 2024). Gangguan kelistrikan seperti pemadaman mendadak, penurunan tegangan, maupun gangguan listrik jaringan distribusi masih dapat terjadi karena faktor teknis, cuaca ekstrim, maupun kondisi operasional lainnya. Gangguan – gangguan tersebut sering kali berdampak pada kelancaran aktivitas pelanggan dan mempengaruhi persepsi maupun tingkat kepuasan terhadap layanan yang diberikan oleh PLN (Aryaman, Surtiani, and Suryaman 2024) (Andria et al. 2023).

Unit layanan pelanggan (ULP) karebosi merupakan salah satu unit operasional PLN yang berperan dalam memberikan pelayanan langsung kepada pelanggan terutama dalam penanganan gangguan kelistrikan. Sering kali meningkatnya tuntutan Masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, responsif, dan berkualitas, evaluasi mengenai persepsi kepuasan pelanggan menjadi sangat penting. Hal ini tidak hanya berkaitan dengan kualitas layanan yang dirasakan, tetapi juga menjadi dasar bagi PLN dalam melakukan pembedaan, peningkatan efektivitas, serta inovasi pelayanan, gangguan (Pujiati 2022).

Kepuasan pelanggan pada layanan gangguan kelistrikan dipengaruhi oleh berbagai faktor, seperti ketepatan waktu penanganan, kejelasan informasi, sikap petugas, keandalan layanan (reliability), jaminan layanan (assurance), serta perhatian terhadap kebutuhan pelanggan (empathy). Pemahaman terhadap persepsi pelanggan ini sangat penting agar PLN dapat meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, meningkatkan kepercayaan Masyarakat (Yusuf, Arif, and Rukaiyah 2025), serta mendukung penerapan prinsip pelayanan public professional, efektif, dan berorientasi pada kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan kondisi tersebut, penelitian mengenai persepsi kepuasan pelanggan terhadap layanan gangguan kelistrikan di PT PLN (Persero) ULP Karebosi menjadi relevan untuk dilakukan. Hasil penelitian ini memberikan Gambaran komprehensif mengenai tingkat kepuasan pelanggan sekaligus mengidentifikasi aspek-aspek pelayanan yang masih perlu ditingkatkan guna mencapai pelayanan kelistrikan yang lebih optimal (Sari, Rohani, and Jusman 2025).



METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, yaitu pendekatan yang bertujuan untuk memahami dan menggambarkan secara mendalam persepsi, pengalaman, dan pandangan informasi mengenai layanan gangguan kelistrikan di PT PLN (Persero) ULP Karebosi. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan Gambaran yang lebih komperensif dan natural dari sudut pandang pelanggan.

Penelitian ini dilaksanakan di wilayah kerja PT PLN (Persero) ULP karebosi, Makassar. Kegiatan penelitian dilakukan selama periode prngumpulan data yang meliputi wawancara, obsevasi, serta dokumentrasi. Informan dalam penelitian ini ditentukan dengan Teknik purposive sampling, yaitu pemeliharaan informasi yang dianggap memiliki pengalaman langsung terkait gangguan kelistrikan dan proses pelayanannya. Infotman terdiri dari : pelanggan yang pernah mengalami gangguan Listrik, pelanggan yang pernah melaporkan gangguan melalui PLN mobile atau call center dan petugas layanan pelanggan atau teknisi (jika dibutuhkan sebagai data pendukung)

Jumlah informan tidak ditentukan secara pasti, mengikuti prinsip data saturation (data jenuh), yaitu saat data yang diperoleh sudah berulang dan tidak ada informasi baru yang muncul. Pengumpulan data dilakukan melalui tiga tahap yaitu:

1. Tahap pertama yaitu wawancara.wawancara semi-terstruktur dilakukan untuk menggali pengalaman dan persepsi pelanggan tentang : proses pelaporan gangguan, kecepatan respon petugas, hambatan yang mereka rasakan,harapan terhadap perbaikan layanan
2. Tahap kedua yaitu observasi. observasi dilakukan langsung terhadap aktivitas layanan dilapangan maupun di kantor ULP Karebosi. Observasi ini mencakup interaksi petugas dengan pelanggan, alur layanan, dan kondisi lingkungan
3. Tahap ketiga yaitu dokumentasi. Mendokumentasikan seluruh rangkaian kegiatan, baik melalui foto maupun video, sebagai bukti pelaksanaan kegiatan dan penyusunan lapotan PKM.





HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil wawancara dengan beberapa pelanggan menunjukkan bahwa Sebagian besar pelanggan menilai kecepatan pelanggan gangguan kelistrikan masih bervariasi. Pelanggan menyampaikan bahwa pada beberapa kejadian, terutama gangguan besar atau padam luas, respons petugas cukup tepat. Namun pada gangguan individu seperti korsleting rumah atau jaringan lokal, pelanggan merasa penanganan sering melakukan waktu lebih lama dari yang diharapkan.

Beberapa pelanggan juga mengapresiasi keberadaan aplikasi PLN mobile yang dianggap membantu proses laporan gangguan. Meski demikian, mereka berharap sistem pelacakan progres laporan dapat ditingkatkan agar pelanggan mengetahui estimasi waktu pengerjaannya.

Mayoritas pelanggan menyatakan bahwa komunikasi petugas lapangan cukup baik, terutama dalam menjelaskan penyebab gangguan dan Langkah penanganan yang dilakukan. Namun terdapat juga keluhan bahwa informasi dari pihak call center atau aplikasi terkadang belum sinkron dengan kondisi lapangan, sehingga pelanggan memperoleh informasi yang kurang akurat. Pelanggan menilai bahwa pengetahuan jadwal pemadaman terancam melalui media sosial cukup membantu, tetapi masih di perlukan konsistensi dalam pemberitahuan agar pelanggan dapat mempersiapkan diri lebih baik.

Hampir semua informan menyatakan bahwa petugas PLN ULP karebosi menunjukkan sikap ramah, sopan, dan profesional saat menangani gangguan. Pelanggan merasa terbantu dengan pendekatan komunikatif dan keterampilan teknis petugas dilapangan. Beberapa pelanggan menyampaikan bahwa petugas selalu berupaya memberikan effort dalam menyelesaikan gangguan meskipun kondisi cuaca atau waktu bekerja kurang mendukung.

Aplikasi PLN mobile dinilai mempermudah pelanggan dalam membuat laporan gangguan dibandingkan metode lama seperti menghubungi call center. Pelanggan merasa prosesnya lebih praktis dan tidak perlu menunggu lama tersambung ke operator. Namun demikian, beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa status laporan terkadang lama berubah, sehingga mereka tidak mengetahui progres perbaikan yang sedang berjalan. Ada juga pelanggan yang lebih memilih menghubungi langsung petugas lapangan bila memiliki kontak pribadi dari pengalaman sebelumnya.

Penelitian ini memperhatikan bahwa kecepatan respons merupakan indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan gangguan kelistrikan. Variasi kecepatan respons menunjukkan perlunya peningkatan koordinasi internal, terutama dalam pembagian tugas dan alur pelaporan. Dalam perspektif gangguan, pelanggan semakin cepat gangguan ditangani, semakin tinggi Tingkat kepuasan yang dirasakan. Hal ini sesuai dengan konsep kualitas layanan (service quality) khususnya pada dimensi reliability dan responsiveness.

Keterbatasan informasi yang akurat dan real time menjadi salah satu penyebab munculnya keluhan pelanggan. Pelanggan ingin mengetahui penyebab gangguan dan estimasi pelanggan, bukan hanya status “dalam proses”. Hal ini menunjukkan bahwa perbaikan pada sistem informasi,



terutama integrasi PLN mobile dan data lapangan, sangat penting. Transparansi informasi dapat meningkatkan kepercayaan dan menurunkannya keluhan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian kualitatif yang dibutuhkan melalui wawancara dan observasi terhadap pelanggan PT PLN (persero) ULP karebosi, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan berada pada kategori cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Kecepatan penanganan gangguan dinilai pelanggan masih belum konsisten. Pada beberapa kasus petugas merespons dengan cepat, namun pada beberapa gangguan individu waktu penanganan dianggap lebih lama dari harapan pelanggan.

Dari aspek komunikasi dan informasi, pelanggan merasa petugas lapangan sudah memberikan penjelasan yang baik dan komunikatif. Namun informasi dari sistem khususnya melalui call center dan aplikasi PLN mobile, masih dianggap kurang sinkron dengan kondisi lapangan sehingga menimbulkan ketidakjelasan bagi pelanggan. Sikap dan profesionalisme petugas di lapangan memperoleh apresiasi positif. Pelanggan menilai petugas ramah, sopan, dan menunjukkan kompetensi teknis yang baik saat menangani gangguan.

Pemanfaatan aplikasi PLN mobile membantu proses pelaporan gangguan dan tingkatkan kemudahan bagi pelanggan. Meskipun demikian, pelanggan masih mengharapkan pembaruan status laporan lebih cepat dan fitur informasi estimasi waktu gangguan yang lebih transparan. Secara keseluruhan, persepsi pelanggan menunjukkan bahwa pelayanan gangguan kelistrikan pada ULP karebosi sudah cukup baik, tetapi masih memerlukan peningkatan aspek kecepatan respons, akurasi informasi, dan penyempurnaan layanan digital.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada PT PLN (persero) ULP karebosi yang telah memberikan kesempatan, akses informasi serta dukungan selama proses observasi dan wawancara langsung. Terima kasih juga kepada para pelanggan yang bersedia meluangkan waktu untuk memberikan informasi, pendapat, dan pengalaman terkait layanan gangguan kelistrikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Andria, Yass, Jondri Yoza, Yoserizal Yoserizal, and Sonya Futri Ramafina. 2023. "The Effect of Outage Duration and Outage Frequency on Customer Satisfaction of PT PLN (Persero) ULP Simpang Empat." *Enrichment: Journal of Management* 13(1):537–45.
- Aryaman, Aldi, Ani Surtiani, and Warman Suryaman. 2024. "Assessing Customer Satisfaction in Relation to Service Quality at PLN in Cimahi City." *Innovation Business Management and Accounting Journal* 3(1):12–17.
- Pujiati, Nila Puspa. 2022. "Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi Pln Mobile Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota."
- Ramadhan, Yumna Ibnu. 2024. "Analisis Strategi Pemasaran Produk Layanan Listrik Prabayar PT. PLN ULP Kalasan."



- Sari, Fitri Indah, Rohani Rohani, and Ikhsan Amar Jusman. 2025. "Pemahaman Manajemen Keuangan Dan Pelatihan Akuntansi Terhadap Kinerja Keuangan." *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business* 4(2):1840–44.
- Yusuf, Basri, Muhammad Ridwan Arif, and St Rukaiyah. 2025. "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Layanan Digital PLN Mobile Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Mamuju." *Jurnal Online Manajemen ELPEI* 5(2):1680–89.