



**Analisis Penanganan Komplain
di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero)
Rayon Gombang**

Studi Kasus Pada Pelayanan Komplain Teknik Bulan Maret Tahun 2013

Skripsi

**Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun

Nama : Aprilia Dian Salsabila

NIM : 14020110120009

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG
2017**

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Lengkap : Aprilia Dian Salsabila

Nomor Induk Mahasiswa : 14020110120009

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik

Dengan ini menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun dengan judul:

“Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong”

Adalah benar-benar hasil karya saya sendiri dan bukan merupakan plagiat dari skripsi atau karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari pernyataan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademis yang berlaku (dicabut predikat kelulusan dan gelar keserjanaannya).

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, untuk dapat dipergunakan bilamana diperlukan.

Semarang, 23 Agustus 2017

Pembuat Pernyataan,

Aprilia Dian Salsabila
NIM. 14020110120009

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL SKRIPSI : **ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN DI PT PLN
(PERSERO) RAYON GOMBONG**

PENYUSUN : APRILIA DIAN SALSABILA

NIM : 14020110120009

JURUSAN : ADMINISTRASI PUBLIK

PROGRAM : STRATA - 1

**Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan
Strata – 1**

Semarang, 23 Agustus 2017

Dekan

Wakil Dekan I

Dr. Sunarto, M.Si

Dr. Hedi Pudjo Santoso, M.Si

NIP. 19660727.199203.1.001

NIP. 19610510.198902.1.002

Dosen Pembimbing :

1. Prof. Dr. Endang Larasati, MS (.....)
2. Drs. Moch. Mustam, MS (.....)

Dosen Penguji :

1. Drs. Herbasuki Nurcahyanto, MT (.....)
2. Prof. Dr. Endang Larasati, MS (.....)
3. Drs. Moch. Mustam, MS (.....)

MOTTO

“It’s okay come on when I say one two three forget it.

Erase all sad memories hold my hand and smile”

(Beyond The Scene – Hoping for More Good Days)

PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Allah SWT atas segala Rahmat dan Hidayah-Nya
2. Orang tua dan adik atas segala dukungannya selama ini.
3. Teman – teman seperjuangan yang selalu memberikan dukungan dan membantu mengatasi kesulitan selama proses penyusunan.
4. Almamater.

Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang

Abstraksi

Komplain merupakan hal yang paling sering diutarakan oleh pelanggan. Masalah yang dikomplain oleh pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombang mayoritas merupakan komplain teknik. Adanya komplain dari pelanggan juga berfungsi sebagai tolok ukur keberhasilan PT PLN (Persero) Rayon Gombang dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan. Penelitian ini lebih lanjut akan membahas dan menganalisis penanganan komplain yang diterapkan di PT PLN (Persero) Rayon Gombang.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa dalam penerapan penanganan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang masih belum diterapkan secara maksimal. Hal ini dikarenakan kurangnya transparansi proses yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang dalam menangani komplain dari pelanggan. Adanya hambatan lain berupa kondisi cuaca dan medan yang kurang bersahabat juga mempengaruhi proses penanganan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang. Rekomendasi yang dihasilkan dari penelitian ini yaitu untuk lebih transparan kepada pelanggan mengenai proses yang perlu dilakukan oleh PT PLN (Persero) Rayon Gombang dalam menangani komplain sehingga tidak akan ada komplain susulan.

Kata Kunci : Komplain, Pelayanan Publik, Organisasi Publik

Analysis of Handle a Complain in PT PLN (Persero) Rayon Gombong

Abstract

Complain is a part of service for the customer when they found unpleasant experience when using the service. Most of the complain that usually stated to PT PLN (Persero) Rayon Gombong is about technical issue. The complain from the customers usually use for success measurement for PT PLN (Persero) Rayon Gombong in giving service. This research will elaborate and analyse more on how PT PLN (Persero) Rayon Gombong to handle a complain.

From research result it showed that PT PLN (Persero) Rayon Gombong had not optimally implement their service in handling a complain. This problem appeared because lack of transparency in handling complain from PT PLN (Persero) Rayon Gombong to the customers. The other obstacles that appeared were weather and geographically bad location which influenced to the complain handling process. Thus, to handle the problem the recommendation for PT PLN (Persero) Rayon Gombong is to be more transparent to the customer so there will be more complain in the future.

Keywords: Complain, Public Service, Public Organization

KATA PENGANTAR

Puji syukur kepada Allah SWT atas segala rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “**Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang**” ini dapat terselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan Strata I pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis mengucapkan terima kasih yang luar biasa kepada semua pihak yang memberikan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung selama penyusunan tugas akhir/skripsi ini hingga selesai. Rasa terima kasih ini penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Sunarto, M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Bapak Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP, selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Prof. Dr. Endang Larasati, MS dan Bapak Drs. Moch. Mustam, MS selaku dosen pembimbing yang telah memberikan bimbingan, arahan, nasihat, kesabaran, dan waktunya bagi penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik dan semaksimal mungkin.
4. Bapak Drs. Moch. Mustam, MS selaku dosen wali yang selalu mengayomi dan memberikan arahan selama masa perkuliahan.

5. Seluruh dosen beserta staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Departemen Administrasi Publik yang telah memberikan bimbingan dan membekali penulis dengan berbagai ilmu pengetahuan.
6. Pihak PT PLN (Persero) Rayon Gombang yang bersedia memberikan informasi dan data bagi keberhasilan skripsi penulis.
7. Keluargaku tercinta Papa, Mama dan Ela dan juga Eyang Kakung dan Eyang Putri serta Om dan Tante yang tidak pernah berhenti untuk memberi semangat dan doa doanya, serta memberikan segala hal yang terbaik bagi penulis.
8. Sahabat – sahabatku Qonita, Ammar, Tyas, Puput, Bazis, Singgih, Gangsar untuk motivasinya yang tak pernah henti.
9. Seluruh teman-teman Administrasi Publik 2010.
10. Semua pihak yang tidak dapat disebutkan oleh penulis secara satu persatu, dalam mendukung terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak memiliki kekurangan, baik saran dan masukan dari berbagai pihak dibutuhkan penulis guna mencapai kesempurnaan yang diharapkan. Semoga apa yang penulis sampaikan dalam skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi setiap pembaca.

Semarang, Agustus 2017

Aprilia Dian Salsabila

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
MOTTO.....	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAKSI.....	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan Penelitian	8
1.4. Kegunaan Penelitian	8
1.5. Landasan Teori	9
1.5.1. Administrasi Publik.....	9
1.5.2. Organisasi Publik	15
1.5.3. Manajemen Pelayanan Publik.....	25
1.5.3.1. Penanganan Komplain.....	29
1.6. Fenomena Penelitian.....	33
1.7. Metode Penelitian	34
1.7.1. Desain Penelitian.....	34
1.7.2. Situs Penelitian.....	35
1.7.3. Subjek Penelitian.....	35
1.7.4. Instrumen Penelitian.....	36
1.7.5. Sumber Data.....	36
1.7.6. Teknik Pengumpulan Data	37
1.7.7. Analisis Data.....	38
BAB II GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) RAYON GOMBONG	
2.1. Aktivitas Institusi dan Perkembangan	40
2.2. Profil PT PLN (Persero) Rayon Gombang	46
BAB III PENANGANAN KOMPLAIN DI PT PLN (PERSERO) RAYON GOMBONG	
3.1. Analisis Penanganan komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombang.....	56
3.1.1. Masalah yang Dikomplain Pelanggan.....	56
3.1.2. Prosedur Pengajuan Komplain.....	65
3.1.3. Dimensi Penanganan komplain.....	70

3.2. Hambatan dalam Proses Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.....	72
BAB IV ANALISIS PENANGANAN KOMPLAIN DI PT PLN (PERSERO) RAYON GOMBONG	
4.1. Kegiatan PT PLN (Persero) Rayon Gombong	75
4.2.1. Kegiatan PT PLN (Persero) Rayon Gombong sebagai Administrasi Publik.....	75
4.2.2. Kegiatan PT PLN (Persero) Rayon Gombong sebagai Organisasi Publik.....	76
4.2.3. Kegiatan PT PLN (Persero) Rayon Gombong sebagai Manajemen Pelayanan Publik.....	77
4.2. Analisis Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.....	78
4.2.1. Masalah yang Dikomplain Pelanggan.....	78
4.2.2. Prosedur Pengajuan Komplain.....	79
4.2.3. Dimensi Penanganan Komplain.....	84
4.3. Hambatan Dalam Proses Penanganan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.....	86
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan.....	88
5.2. Saran	90
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kwh Meter	63
Gambar 3.2 MCB (<i>Miniature Circuit Breaker</i>)	64
Gambar 3.3 Kabel SR	65

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombong yang Terpasang Listrik	2
Tabel 1.2	Data Rumah Tangga Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombong yang Telah Terpasang Listrik.....	3
Tabel 1.3	Data Jumlah Pemohon Pasang Baru PT PLN (Persero) Rayon Gombong	5
Tabel 1.4	Data Pengaduan Gangguan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Gombong	6
Tabel 3.1	Jenis Pengaduan Komplain di PT PLN (Persero) Rayon Gombong.....	58

DAFTAR BAGAN

Bagan 3.1 Tata Cara Pengaduan Komplain	66
Bagan 4.1 Tata Cara Pengaduan Komplain	80
Bagan 4.2 Penyederhanaan Alur Pengajuan Komplain	81