

Penanganan Keluhan Pelanggan dengan Sistem Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) pada PLN (Persero) ULP Telanaipura Jambi

Rozlinda Dewi¹, Zahwa Berliana Arti², Kanthi Wahyuni³, Eko Suprpto⁴

¹Jurusan Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Batanghari

²Program Studi Teknik Elektro, Fakultas Teknik, Universitas Batanghari

*Corresponding author, e-mail: rozlinda.dewi@unbari.ac.id¹, Zahwaberl@gmail.com², kanthiwahyuni1403@gmail.com³

Abstrak. PT PLN (Persero) ULP Telanaipura menunjukkan perbaikan signifikan dalam mengatasi keluhan pelanggan. Pelanggan kini bisa melaporkan keluhan mereka secara praktis melalui aplikasi PLN Mobile atau kunjungan langsung ke kantor ULP terdekat. Efisiensi ini didorong oleh Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT), sebuah sistem internal berbasis web di PLN. APKT dirancang untuk memproses semua jenis pengaduan dan keluhan yang diterima dari call center 123, memastikan respons dan penyelesaian yang cepat sesuai standar waktu yang ditetapkan.

Sebelum implementasi APKT, pengelolaan keluhan masih konvensional, tidak terintegrasi, dan tanpa pemantauan *real-time*. Kehadiran APKT telah meringankan beban kerja pegawai PLN di seluruh rayon Kota Jambi, memungkinkan penyelesaian keluhan pelanggan yang lebih cepat dan mudah. Studi ini fokus pada efektivitas sistem APKT dalam manajemen keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Telanaipura.

Apabila pelanggan memiliki keluhan, mereka dapat menghubungi call center PLN 123. Operator layanan pelanggan akan memberikan panduan dan mengumpulkan informasi teknis yang diperlukan. Gangguan paling dominan yang sering dikeluhkan pelanggan adalah gangguan dengan kode 99110 (sekitar 3,93%), yang sering dikaitkan dengan masalah "clear tamper" dan "drop tegangan." Sebaliknya, gangguan kode 99115, yaitu keluhan informasi salah dengan penyebab yang tidak teridentifikasi, sangat jarang terjadi, hanya menyumbang sekitar 0,16%.

Kata Kunci: Aplikasi; Pengaduan, Gangguan

Abstract. PT PLN (Persero) ULP Telanaipura showed significant improvement in overcoming customer complaints. Customers can now report their complaints practically through the PLN Mobile application or direct visits to the nearest ULP office. This efficiency is driven by the Integrated Complaints and Complaints Application (APKT), a web-based internal system at PLN. APKT is designed to process all types of complaints and grievances received from call centers 123, ensuring prompt response and resolution as per the set time standards. Prior to the implementation of APKT, complaint management was still conventional, not integrated, and without real-time monitoring. The presence of APKT has eased the workload of PLN employees throughout Jambi City rayon, allowing for faster and easier resolution of customer complaints. This study focuses on the effectiveness of the APKT system in customer complaint management at PT PLN (Persero) ULP Telanaipura. If customers have complaints, they can contact the PLN 123 call center. The customer service operator will provide guidance and gather the necessary technical information. The most dominant interference that customers often complain about is interference with the code 99110 (approximately 3.93%), which is often associated with "clear tamper" and "voltage drop" issues. In contrast, the 99115 code disruption, i.e. complaints of misinformation with unidentified causes, is very rare, accounting for only about 0.16%.

Keywords: Application; Complaints, Harassment

PENDAHULUAN

Sebagai salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN), PT PLN (Persero) memiliki peran krusial dalam menyediakan layanan kelistrikan bagi seluruh masyarakat Indonesia. Seiring dengan lonjakan kebutuhan listrik yang pesat di tanah air, PLN kerap menghadapi berbagai kendala operasional. Salah satu isu yang sering muncul adalah keluhan pelanggan terkait pasokan listrik. Masalah seperti pemadaman listrik yang kerap terjadi menjadi penyebab kerugian bagi masyarakat yang sedang beraktivitas, sehingga memicu banyak keluhan.

Selain itu, PLN (Persero) menghadapi kendala nyata dalam melayani pelanggan, terutama terkait pencatatan meteran listrik dan tingkat tunggakan pelanggan yang tinggi. Di ULP Telanaipura Jambi, pelanggan sering melaporkan masalah seperti kerusakan

pada instalasi kabel, alat ukur Prabayar yang tidak berfungsi, serta kurangnya penjelasan mengenai kondisi jaringan listrik, penurunan tegangan, proses pasang baru, perubahan daya, dan seringnya pemadaman listrik (PTL).

Kepuasan pelanggan PT PLN (Persero) adalah hasil dari banyak elemen, meliputi kualitas layanan, responsivitas terhadap gangguan, kemudahan transaksi pembayaran listrik, serta prosedur pemasangan listrik yang sederhana. Meskipun kepuasan pelanggan menjadi prioritas utama, PT PLN (Persero) menyadari perlunya peningkatan berkelanjutan dalam area pelayanan.

PT PLN (Persero) ULP Telanaipura di Jambi telah menunjukkan peningkatan signifikan dalam menangani keluhan pelanggan. Berkat penggunaan aplikasi PLN Mobile dan opsi pelaporan langsung ke kantor ULP, keluhan pelanggan dapat segera diproses. Hal ini

memungkinkan tim teknisi PLN untuk cepat bertindak, yang diharapkan dapat mengurangi ketidakpuasan pelanggan sekaligus meningkatkan efisiensi layanan secara keseluruhan.

Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) merupakan sistem internal berbasis web yang diimplementasikan oleh PT PLN (Persero). Fungsi utamanya adalah menampung berbagai pengaduan dan keluhan pelanggan yang masuk melalui call center 123, memungkinkan tindak lanjut cepat dengan target waktu respons dan pemulihan tertentu. Sebelum adanya APKT, proses pengelolaan keluhan pelanggan masih dilakukan secara manual, belum terintegrasi, dan tanpa pemantauan *real-time*. Kehadiran sistem APKT ini telah sangat membantu pekerjaan pegawai PT PLN (Persero) di seluruh rayon di Kota Jambi, membuat pengelolaan pengaduan dan keluhan pelanggan menjadi lebih mudah dan cepat.

Sejak tahun 2016, PT PLN (Persero) telah mengimplementasikan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT). Durasi penerapan yang cukup lama ini dinilai memadai untuk mengevaluasi keberhasilan sistem informasi tersebut, khususnya dari perspektif pengguna sistem sebagai penerima informasi.

Landasan Teori

Pelayanan

Pelayanan pelanggan secara esensial merupakan serangkaian aktivitas yang bertujuan untuk memberikan kepuasan kepada konsumen. Ini adalah cara untuk memastikan kebutuhan dan keinginan pelanggan terpenuhi. Pelayanan ini dapat dibagi ke dalam tiga kategori:

a. Layanan dengan lisan

Layanan lisan umumnya diberikan oleh petugas di bagian hubungan masyarakat (humas), layanan informasi, serta departemen lain yang bertugas memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapa pun yang membutuhkan.

b. Layanan dengan tulisan

Dalam menjalankan tugas, layanan berbasis tulisan menonjol sebagai metode yang paling utama, baik dari segi volume maupun signifikansinya. Bentuk pelayanan ini terbukti efisien, khususnya untuk komunikasi jarak jauh, karena dapat menekan biaya. Namun, untuk memastikan kepuasan pihak yang dilayani, layanan tertulis harus mengutamakan kecepatan. Ini mencakup kecepatan dalam menangani masalah serta dalam proses penyelesaiannya, seperti pengetikan dokumen, penandatanganan, dan pengiriman kepada pihak yang berkepentingan.

c. Layanan dengan perbuatan

Karena sebagian besar tugas ini diemban oleh petugas dari kalangan menengah dan bawah, kemampuan dan kompetensi mereka menjadi faktor penentu utama bagi keberhasilan atau kualitas hasil dari pekerjaan yang dilakukan.

Pelanggan

Pelanggan adalah orang atau badan usaha yang membeli barang atau jasa dari perusahaan lain. Pelanggan juga bisa disebut sebagai customer.

Definisi pelanggan secara umum adalah:

- Orang yang membeli dan menggunakan barang secara rutin
- Individu atau kelompok yang membeli produk atau jasa
- Orang yang membeli produk atau jasa untuk dikonsumsi sendiri

Pentingnya pelanggan bagi perusahaan tidak dapat dilepaskan dari peran mereka sebagai penghasil pendapatan. Pelanggan yang puas dengan produk atau layanan tidak hanya akan bertahan lama, tetapi juga berpotensi menjadi promotor yang merekomendasikannya kepada orang lain. Pelanggan dapat dikelompokkan menjadi beberapa jenis, di antaranya:

- Pelanggan internal, yaitu pelanggan yang berasal dari perusahaan dan membeli barang atau layanan untuk dijual kembali
- Pelanggan eksternal, yaitu pelanggan yang secara langsung menggunakan barang atau jasa yang ditawarkan perusahaan
- Pelanggan potensial, yaitu pelanggan yang menunjukkan ketertarikan terhadap produk perusahaan.

Keluhan Pelanggan

Setiap umpan balik negatif dari pelanggan terkait produk atau jasa yang disediakan disebut keluhan pelanggan, yang bisa disampaikan secara lisan atau tulisan. Umumnya, keluhan ini timbul ketika harapan konsumen tidak sesuai dengan realitas. Penting untuk dicatat bahwa keluhan pelanggan berpotensi menjadi data penting yang dapat digunakan perusahaan untuk memperbaiki dan mengembangkan layanan mereka.

- Waktu tunggu yang lama untuk menghubungi customer service
- Pengetahuan customer service yang kurang memadai
- Kesulitan saat menggunakan sistem otomatis
- Perilaku customer service yang tidak ramah

Cara perusahaan mengumpulkan keluhan pelanggan:

- Kotak saran
- Formulir keluhan pelanggan
- Saluran telepon khusus
- Website
- Kartu komentar
- Survei kepuasan pelanggan

Keluhan pelanggan

- 99115 : Gangguan tidak diketahui.
- 99113 : Terminasi rusak, drop tegangan dan kabel SR rusak.
- 99112 : Clear tamper, meter terbakar/rusak, kabel rusak dan CT terbakar/rusak.

- 99110 : Periksa meter, clear tamper, drop tegangan, instalasi milik pelanggan rusak dan informasi salah.
- 11511 : No damage (tidak ada kerusakan).
- 11521 : Kabel SR rusak dan kabel TR rusak.
- 11522 : NH fuse rusak, meter terbakar/rusak dan MCB rusak.
- 11414 : NH fuse rusak dan fuse holder rusak.
- 11412 : Kabel rusak, kabel JTR rusak dan konektor TR rusak.
- 11411 : Kabel rusak dan konektor TR rusak.

Aplikasi Pengaduan Dan Keluhan Terpadu (APKT)

Demi menyederhanakan layanan, PT PLN (Persero) menghadirkan PLN Mobile, sebuah aplikasi *mobile customer self-service*. Aplikasi ini tersedia untuk perangkat Android dan iOS, serta telah terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Melalui PLN Mobile, pelanggan dapat mengajukan pengaduan dan keluhan, serta menikmati berbagai fitur yang mempermudah akses layanan. Fitur-fitur tersebut mencakup pemeriksaan dan pembayaran tagihan, riwayat serta pembelian token, permohonan pemasangan listrik baru, hingga pengajuan perubahan dan penambahan daya. Pelanggan bebas memilih fitur layanan yang ada di aplikasi sesuai dengan kebutuhan mereka. Namun, hingga kini, implementasi PLN Mobile belum berjalan optimal karena masih menghadapi berbagai kendala di lapangan.

Hambatan-hambatan dalam Implementasi Pelayanan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada PT. PLN (PERSERO) Hambatan-hambatan yang ditemui dalam antara lain:

- 1) Sering terjadi human error yang mengakibatkan kesalahan-kesalahan dikarenakan kurangnya pengetahuan petugas mengenai aplikasi cash management system
- 2) Masih kurangnya sosialisasi
- 3) Kurangnya SDM yang berkompeten dibidangnya
- 4) Tidak adanya sosialisasi kepada masyarakat

Berbagai upaya sedang dilakukan untuk mengatasi hambatan dalam implementasi Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT). Tujuannya adalah untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap PT PLN (Persero) melalui pelayanan pengaduan pelanggan. Upaya-upaya yang diambil untuk mengatasi kendala tersebut meliputi:

- 1) Melaksanakan pengecekan secara kontinu terhadap sistem aplikasi dan mengedukasi pegawai tentang fungsi aplikasi dan cara pengoperasiannya sehingga meminimalisir human error.
- 2) Dengan memberikan sosialisasi kepada para petugas sehingga mampu mengoperasikan sistem tersebut lebih baik lagi.
- 3) Memberikan pelatihan kepada para pegawai yang ada

sehingga lebih berkompeten
4) Meningkatkan intensitas sosialisasi kepada masyarakat.

METODE

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) ULP Telanaipura, yang berlokasi 9HMQ+9RR, Selamat, Kec. Telanaipura, Kota Jambi, Jambi 36124

Objek Penelitian

Objek Penelitian difokuskan pada pengendalian keluhan pelanggan dengan sistem APKT pada PT PLN (Persero) ULP Telanaipura.

Data Penelitian

Jenis Data

Dalam penelitian ini, kami menggunakan data kualitatif dan kuantitatif. Data kualitatif diartikan sebagai informasi non-angka, melainkan berupa narasi, keterangan, atau penjelasan. Adapun data kuantitatif adalah semua informasi yang disajikan dalam bentuk numerik. Data kualitatif memberikan wawasan tentang profil perusahaan serta informasi tambahan mengenai bagaimana APKT diterapkan untuk mengelola keluhan pelanggan. Sementara itu, data kuantitatif mencakup statistik jumlah keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Telanaipura.

Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung dari sumber aslinya. Data ini tidak tersedia dalam bentuk siap pakai dan harus dicari melalui responden, yaitu individu yang menjadi objek atau penyedia informasi dalam penelitian (Umi Narimawati, 2008:98).

2) Data Sekunder

Berbeda dengan data primer, data sekunder diperoleh secara tidak langsung, misalnya dari individu lain atau melalui dokumen yang tersedia. Data ini bertindak sebagai sumber pelengkap yang mendukung data primer yang dibutuhkan dalam penelitian (Sugiyono, 2016:225).

Metode Pengumpulan Data

1. Observasi

Teknik observasi merupakan metode pengumpulan data yang unik dan berbeda dari teknik lainnya (Sugiyono, 2018). Observasi tidak hanya terbatas pada pengamatan manusia, tetapi juga bisa diterapkan pada objek-objek alam. Melalui observasi, peneliti dapat mempelajari cara menangani keluhan pelanggan. Metode ini melibatkan pengamatan langsung terhadap objek penelitian, serta pencatatan informasi terkait keluhan pelanggan melalui aplikasi APKT.

2. Wawancara

Dalam penelitian ini, wawancara dilakukan dengan Team Leader dan staf dari Bagian Teknik. Tujuan wawancara ini adalah untuk mengumpulkan dan mencatat informasi yang relevan dengan topik penelitian.

3. Studi Kepustakaan

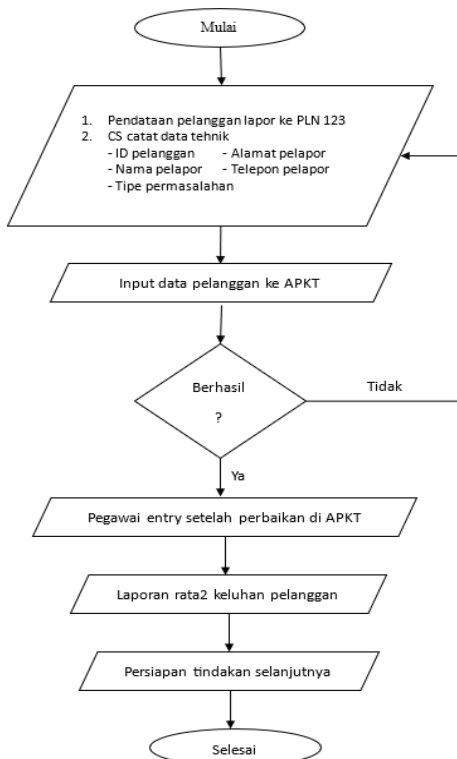
Studi kepustakaan merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan menelaah buku-buku relevan yang berkaitan dengan permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini.

Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, kami menggunakan metode analisis data deskriptif kualitatif. Metode ini memungkinkan kami untuk menganalisis dan menjelaskan secara mendalam masalah yang diteliti, berdasarkan data yang terkumpul di lapangan, hingga akhirnya dapat ditarik sebuah kesimpulan. Tujuan utama dari analisis ini adalah untuk memberikan panduan yang jelas dalam mengelola keluhan pelanggan menggunakan sistem APKT.

HASIL

Diagram Alir (Flow Chart)



Gambar 1. Flow Chart

Prosedur Penanganan Keluhan

Alur kerja dari pengaduan teknis ini yaitu :

1. Pelanggan yang sedang mengalami keluhan dapat menghubungi call center PLN 123.
2. Lalu customer service operator pada call center PLN 123 akan melayani pelanggan melalui telepon, kemudian customer service akan menanyakan

mengenai teknis pelanggan seperti, ID pelanggan, nama pelapor, alamat pelapor, telepon pelapor, dan tipe permasalahan.

Langkah-langkah Penggunaan APKT



Gambar 2. Tampilan Utama APKT

Admin TL Teknik harus masuk ke aplikasi APKT dengan mengisi :

- a. Username
- b. Password

Agar admin yang mengisi APKT adalah petugas yang berwenang, setelah itu baru memasuki Menu utama APKT.

Tampilan Menu Utama APKT

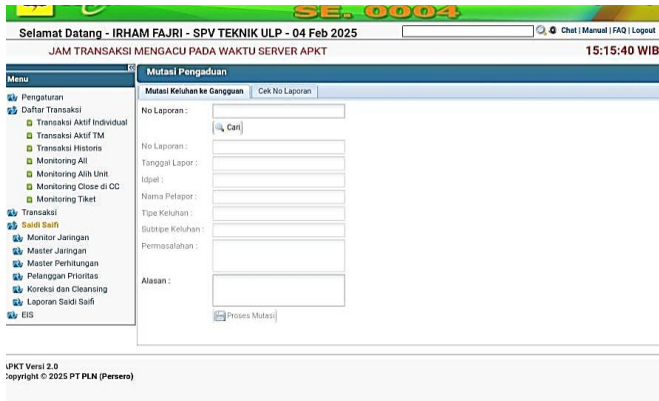


Gambar 3. Tampilan menu utama APKT

Tampilan menu utama APKT terdiri dari :

- a. Pengaturan
- b. Daftar Transaksi
- c. Transaksi
- d. SAIFI SAIFI
- e. EIS

Tampilan Menu SAIFI SAIFI (System Average Interruption Duration Indeks), SAIFI (System Average Interruption Frequency Indeks)

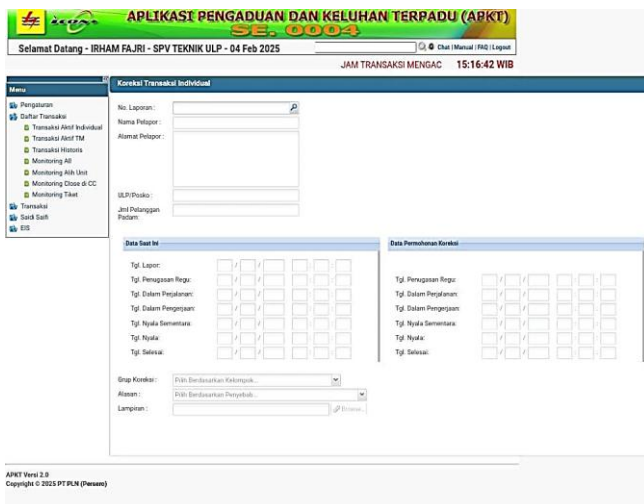


Gambar 4. Tampilan menu SAIDI SAIFI

Tampilan SAIDI SAIFI tentang mutasi pengaduan yang berisi tentang :

1. Monitor Jaringan
2. Master Jaringan
3. Master Perhitungan
4. Pelanggan Prioritas
5. Koreksi dan Cleansing
6. Laporan SAIDI SAIFI

Tampilan Menu Koreksi dan Cleansing



Gambar 5. Tampilan menu koreksi dan cleansing

Tampilan Koreksi dan Cleansing berisi tentang Koreksi Transaksi Individual yang berisi tentang :

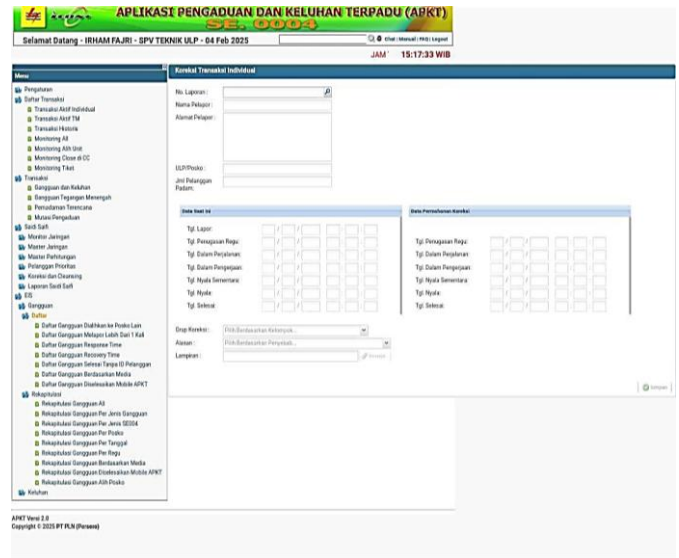
- a. No. Laporan
- b. Nama pelapor
- c. Alamat Pelapor
- d. ULP/Posko

e. Jumlah Pelanggan Padam

Data Saat ini

- a. Tanggal Laporan
- b. Tanggal Penugasan Regu
- c. Tanggal Dalam Perjalanan
- d. Tanggal Nyata Sementara
- e. Tanggal Nyata
- f. Tanggal Selesai

Tampilan Menu EIS



Gambar 6. Tampilan menu EIS

EIS (Executive Information System) pada APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu) adalah sistem yang digunakan untuk pelaporan di PT PLN. EIS berfungsi sebagai sarana penyedia informasi bagi manajer dan eksekutif PT PLN.

EIS pada APKT digunakan untuk: Membuat laporan kinerja harian, Merekapitulasi gangguan all, Membuat check in check out, Membuat anomali penanganan pengaduan gangguan unit. EIS dan APKT merupakan aplikasi yang digunakan oleh PT PLN untuk membantu pegawai dalam melayani pelanggan.

EIS berisi tentang gangguan yang terdiri dari daftar Gangguan, Rekapitulasi dan Keluhan.

Data Jenis Gangguan

Tabel 1. Data Keluhan Pelanggan Dan Tindakan Penyelesaian.

No	Kode Gangguan	Frekwensi						Total	Rata-rata
		19	20	21	22	23	24		
1	99115	1	0	0	0	0	1	0.16	
2	99113	1	1	2	2	0	6	1	
3	99112	1	1	10	7	1	22	3.67	
4	99110	21	23	13	10	21	89	3.93	
5	11511	0	0	2	0	0	2	0.33	
6	11521	4	1	10	2	4	22	3.67	

No	Kode Gangguan	Frekwensi						Total	Rata-rata
		19	20	21	22	23	24		
7	11522	0	0	1	2	2	0	5	0.83
8	11414	0	0	1	0	2	0	3	0.5
9	11412	3	7	1	2	3	2	18	3
10	11411	2	0	1	0	0	0	3	0.5
Jumlah Gangguan		33	33	41	25	33	6	171	

Sumber : PT PLN ULP Telanaipura Tanggal 24 Desember 2024

Tabel 2. Data rata-rata jenis gangguan per hari mulai tgl 19-24 Desember di ULP Telanaipura.

No	Kode	Frek	Jenis Gangguan	Penyebab	Tindakan	Status
1	99112	2	Periksa Meter	Clear Tamper	ct	Selesai
			Periksa Meter	Meter Terbakar / Rusak	sambung langsung	Selesai
2	11521	1	Kabel SR	Kabel SR Rusak	diperbaiki	Selesai
3	99110	1	Pelanggan	Periksa Meter	ct telah dikirim	Selesai
4	11412	2	Kabel JTR	Kabel JTR Rak	diperbaiki	Selesai
			Kabel JTR	Kabel JTR Rusak	diperbaiki	Selesai
JUMLAH		6				

SIMPULAN

- Gangguan terbanyak yang dikeluhkan pelanggan adalah gangguan 99110 yaitu sebesar 3.93 yaitu tentang jenis gangguan pelanggan disertai dengan penyebab yang paling sering dikeluhkan yaitu clear tamper dan drop tegangan.
- Gangguan yang jarang terjadi adalah 99115, yaitu sebesar 0,16 yaitu tentang jenis gangguan informasi salah dengan penyebab gangguan tidak diketahui.
- Hasil data rekap jenis gangguan akan digunakan untuk mempersiapkan kebutuhan alat, komponen dan SDM dalam menangani keluhan pelanggan yang akan datang.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Vharisha, D. (2024). LAPORAN PRAKTIK KERJA LAPANGAN DI PT. PLN (Persero) UP3 BANGKA
- [2] Astiti, D.A., Gede, I., & Suryathi, W. (2022). *Penanganan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat terhadap Reposisi Listrik Pascabayar dan Prabayar {ada PT PLN (Persero) ULP Gianyar (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).*
- [3] NURJANAH, SITI, and Tuswoyo Tuswoyo. Analisis Implementasi Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) untuk meningkatkan Kepercayaan Masyarakat pada PT. PLN (Persero)." *Jurnal Ilmu Administrasi Publik* 2.5 (2021): 526-535.
- [4] Ifaldiansyah, Muhammad Reza, and Diana Hertati."Efektivitas Program Pemasangan Listrik Listrik Baru Menggunakan Aplikasi PLN Mobile di Wilayah Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Surabaya Selatan. " *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (JISIP)* 12.3 (2023) : 347-354.
- [5] Akromah, Siti, and Indah respati Kusumasari. "Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan PLN ULP Bojonegoro

Kota, " *Jurnal Masyarakat Mengabdikan Nusantara* 2.2 (2023): 105-116.

Biodata Penulis

Rozlinda Dewi, Lahir di Jakarta, 13 Oktober 1961, Menyelesaikan Pendidikan Sarjana Teknik Elektro di Institut Sains dan Teknologi Nasional Jakarta dan Magister Sistem Informasi di Sekolah Tinggi Ilmu Komputer Dinamika Bangsa Jambi

Zahwa Berliana Arti, Lahir di Jambi, 21 April 2002, Menyelesaikan Pendidikan D3 Teknik Listrik di Universitas Batanghari Jambi.

Kanthi Wahyuni, Lahir di Jambi, 14 Maret 2001, Menyelesaikan Pendidikan D3 Teknik Listrik di Universitas Batanghari Jambi.