

# ANALISA PENANGANAN KOMPLAIN PEREMAJAAN KWH METER 1 PHASA PASCABAYAR DAN PRABAYAR PELANGGAN DI WILAYAH PT. PLN PERSERO UNIT LAYANAN PENGADUAN (ULP) GEDANGAN

Di Ajeng Ayu Shafira Putri<sup>1\*</sup>, Diah Ayu Sanggarwati<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya  
email: <sup>1)</sup> [djngaysh17@gmail.com](mailto:djngaysh17@gmail.com)

## Article Info

### Article history:

Received : 09 - 10, 2023

Revised : 28 - 10, 2023

Accepted : 25 - 11, 2023

### Keywords:

Complaint Handling, PLN  
Customers,  
KWh Meter Rejuvenation.

## ABSTRACT

*This research explores the role of PT PLN Persero in meeting the electricity needs of the Indonesian people. As a state-owned enterprise in the electricity sector, PT PLN Persero is the largest electricity service provider that has a significant impact in supporting daily life. The research method used is descriptive qualitative, which aims to provide an objective picture of the company's role. The respondents interviewed, including the director and two employees from the Gedangan Complaint Service Unit (ULP), have a high level of responsibility. Their success in handling customer complaints reflects a commitment to quality service. This research details that PT PLN Persero's success in providing electricity lies not only in the technical aspects, but also in the effectiveness of customer complaint management. The findings of this research can serve as a foundation for improvement and enhancement in public services in the electricity sector.*

*This is an open access article under the [CC BY](https://creativecommons.org/licenses/by/4.0/) license.*



### \*Corresponding Author:

Di Ajeng Ayu Shafira Putri  
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya  
Email: [djngaysh17@gmail.com](mailto:djngaysh17@gmail.com)

## 1. PENDAHULUAN

Pada era globalisasi saat ini, segala sektor dituntut agar melakukan peningkatan pelayanan terhadap kepuasan masyarakat atau pelanggan, hal tersebut diharapkan agar mampu memberikan kepercayaan yang maksimal terhadap segala bentuk kebutuhan. Listrik merupakan salah satu jenis kebutuhan masyarakat yang tidak dapat terpisahkan. Dapat dikatakan bahwa listrik telah menjadi sumber energi utama dalam setiap aktivitas, baik di rumah maupun di segala sektor kehidupan (Irada & Budhiarta, 2019).

Salah satu jenis Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang kelistrikan adalah PT. PLN Persero. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia jasa layanan listrik terbesar di Indonesia (Siburian dkk., 2020). Perusahaan ini telah berkontribusi besar dalam penyediaan listrik bagi masyarakat. PT. PLN (Persero) sebelumnya menerima layanan program listrik pascabayar yaitu dengan menggunakan energi listrik terlebih dahulu kemudian dilakukan pembayaran pada bulan berikutnya. Setiap bulannya PT. PLN (Persero) harus melakukan pencatatan meteran, serta menghitung dan menerbitkan jumlah yang harus dibayar oleh pelanggan yang disesuaikan dengan pemakaiannya.

PLN, sebagai penyedia layanan listrik, menjalankan proses penagihan kepada pelanggannya, dan dalam kasus tunggakan atau keterlambatan pembayaran, PLN menerapkan kebijakan pemutusan aliran listrik setelah

melewati batas waktu tertentu (Hermawati, 2023). Sebagai alternatif, PLN juga mengimplementasikan program listrik Prabayar, di mana pelanggan melakukan pembayaran di muka untuk memperoleh energi listrik dalam bentuk token. Dengan model Prabayar, pelanggan memiliki kemampuan untuk secara langsung mengukur dan mencatat penggunaan listrik harian tanpa keterlibatan petugas pencatat meteran bulanan, serta menghindari antrian pembayaran listrik melalui loket fisik atau pembayaran online.

Namun, bentuk inovasi yang ditawarkan oleh PT. PLN (Persero) tidak sesuai yang diharapkan. Program peremajaan kWh meter yang dilakukan guna meminimalisir adanya kerusakan kWh meter pascabayar dan Prabayar, umur kWh meter lama yang telah terpasang sekitar 5-10 tahun harus diganti dengan kWh meter baru dari PLN dengan petugas penggantian meter yang datang ke rumah setiap pelanggan. Namun banyak dari pelanggan menolak penggantian kWh meter tersebut dengan alasan biaya atau merasa kWh meternya baik-baik saja.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penanganan keluhan pembayaran listrik satu fasa pasca bayar dan Prabayar pelanggan di wilayah PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan. Fokus penelitian mencakup pemahaman proses penanganan keluhan, identifikasi permasalahan yang sering muncul, dan penyusunan rekomendasi perbaikan guna meningkatkan efektivitas dan efisiensi layanan pelanggan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan sistem penanganan keluhan pembayaran listrik di wilayah tersebut.

## 2. TINJAUAN PUSTAKA

### 2.1. Pelayanan Pelanggan PLN

Pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun (Anwar, 2019). Pelayanan merupakan perilaku produsen dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan yang bertujuan dalam peningkatan mutu perusahaan, salah satunya adalah PLN. Faktor yang perlu diperhatikan, antara lain; mengidentifikasi determinan utama kualitas jasa, mengelola harapan pelanggan, mengelola bukti (*Evidence*) kualitas jasa, mendidik konsumen tentang jasa, menciptakan *automating quality*, menindaklanjuti jasa, mengelola sistem informasi kualitas jasa. Pemberian pelayanan yang baik kepada pelanggan bertujuan memberikan kepuasan kepada pelanggan. Kepuasan dapat diartikan sebagai perasaan senang atau kepuasan seseorang yang muncul setelah membandingkan antara persepsi/keinginannya terhadap kinerja (atau hasil) yang ditawarkan. Pelanggan yang puas dapat membentuk loyalitas bagi perusahaan dan hal ini akan memberikan keuntungan bagi perusahaan dalam jangka waktu panjang. Berikut ini merupakan bentuk pelayanan yang dapat diberikan kepada pengguna PLN menurut (Markoni, 2015), yaitu sebagai berikut:

- a. Tangibles, meliputi fasilitas fisik, perlembagaan, pegawai, dan sarana komunikasi;
- b. Reliability, meliputi kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat, dan memuaskan;
- c. Responsiveness, meliputi kesiapan para staff atau karyawan untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan tanggap;
- d. Assurance, mencakup pemberitahuan, kemampuan, keisipanan, dan sifat dapat diandalkan yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, risiko atau keragu-raguan;
- e. Empathy, mencakup kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan.

### 2.2. Komplain dan Penanganan Komplain

Komplain merupakan keluhan yang disampaikan oleh pelanggan sebagai bentuk ketidakpuasan, ketidaknyamanan, dan ketidaksesuaian pelanggan (Nuraeni dkk., 2019). Cara yang dilakukan dalam penanganan atau manajemen komplain (keluhan) merupakan implementasi dari kemampuan perusahaan dalam menyelesaikan permasalahan tertentu yang sesuai dengan kendala pelanggan. Manajemen komplain adalah suatu tahapan cara dari menerima, merekam, memproses, merespon, dan melaporkan keluhan dan menggunakan untuk meningkatkan pelayanan dan pembuatan keputusan. Hal tersebut menentukan tahapan dan wilayah tanggung jawab manajemen komplain (Yulianto, 2020). Manajemen komplain dalam teorinya mencakup empat pilar atau tahapan yang telah disebutkan oleh (Nissa, 2022), yaitu sebagai berikut:

- a. Planning, yaitu perencanaan awal secara teratur dari setiap usaha untuk mencapai tujuan;
- b. Organizing, yaitu langkah arah pelaksanaan rencana yang telah disusun sebelumnya;
- c. Acting, yaitu keseluruhan usaha, cara, teknik, dan metode untuk mendidik para karyawan agar memiliki rasa ikhlas bekerja dengan sebaik mungkin demi tercapainya tujuan perusahaan.

- d. Controlling, yaitu usaha yang di dalamnya terkandung kegiatan perbaikan dan penyempurnaan sehingga kinerja atau kegiatan sesuai dengan rencana atau tujuan yang telah ditetapkan dalam planning.

### 2.3. Peremajaan kWh Meter

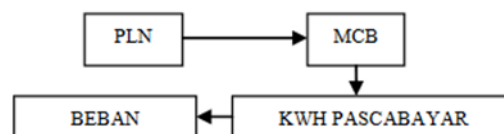
Energi listrik adalah perkalian dari daya yang digunakan dengan waktu atau pemakaian daya selama waktu tertentu. Alat ukur yang digunakan adalah kWh meter. kWh meter umum digunakan untuk pengukuran pemakaian energi listrik oleh perusahaan listrik. Jumlah pemakaian energi listrik oleh konsumen dicatat oleh perusahaan listrik menggunakan kWh meter untuk kemudian ditagihkan kepada konsumen listrik tersebut (Salahuddin, 2016).

kWh meter sendiri adalah suatu alat ukur yang melakukan transaksi energi, dalam hal ini harus disetujui oleh pelanggan dan juga perusahaan yang bersangkutan dan tentunya harus mendapat verifikasi dari pemerintahan tersebut. Dalam ketidakbenaran pengukuran pada saat transaksi energi, hal ini dapat menyebabkan pelanggan melakukan komplain terhadap perusahaan listrik yang menyediakan jasanya tersebut. Pada hakikatnya, jumlah energi listrik yang telah digunakan oleh pelanggan akan terukur dan tercatat secara langsung melalui stand meter yang ada pada alat ukur kWh meter pelanggan masing-masing. Apabila pelanggan merasa tagihan listrik yang tiba-tiba menjadi murah sedangkan pelanggan menggunakan energi listrik dengan sepatutnya dari penggunaan bulan-bulan sebelumnya, tetapi pelanggan tidak melaporkan hal ini ke pihak perusahaan listrik tersebut, maka hal ini pelanggan dapat terkena pelanggaran yang sanksinya berupa Tagihan Susulan (TS) yang dihitung dari penggunaan energi listrik rata-rata pada bulan-bulan sebelumnya (Waldi & Samsurizal, 2021).

### 2.4. kWh Meter Pascabayar

Pelanggan listrik pascabayar menggunakan jumlah energi listrik yang dibutuhkan dan digunakan oleh pelanggan layanan listrik pascabayar, dihitung menggunakan meteran elektronik pascabayar. Listrik dibayarkan setiap awal bulan yang disesuaikan dengan tingkat pemakaian pengguna (Faturrahman & Prayogi, 2023).

Perhitungan Biaya kWh Meter Pasca Bayar berarti Kilo Watt Hour (kWh) Meter dan kalau diartikan menjadi n ribu watt dalam satu jamnya. Jika membeli sebuah kWh Meter maka akan tercantum X putaran per kWh, artinya untuk mencapai 1 KWH dibutuhkan putaran sebanyak x kali putaran dalam setiap jamnya. Jumlah KWH itu secara kumulatif dihitung dan pada akhir bulan dicatat oleh petugas besarnya pemakaian lalu dikalikan dengan tarif dasar listrik atau TDL ditambah dengan biaya abonemen dan pajak menghasilkan jumlah tagihan yang harus dibayarkan setiap bulannya (Salahuddin, 2016).

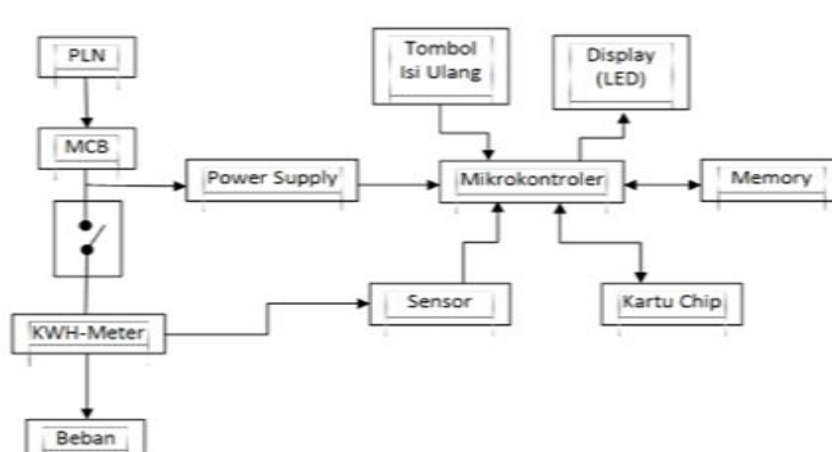


**Gambar 1. Blok Diagram Rangkaian Pengujian kWh Meiteir Pascabayar**

(Sumber: Salahuddin, 2016)

### 2.5. kWh Meter Pra Bayar

kWh Meter Prabayar PLN prabayar ini dirancang dengan menggunakan kWh meter elektrik yang baru. Sistem pembayaran atau pengisian kembali listrik adalah dengan menggunakan aplikasi kartu chip. Kartu tersebut dapat digunakan sebagai alat pembayaran pengisian listrik dengan menghubungkannya dengan kWh meter elektronik digital yang dilengkapi dengan perangkat pembaca kartu serta perangkat transaksi lunak berbasis smartcard. kWh meter akan beroperasi berdasarkan nilai kredit yang dimasukkan dari kartu chip ke dalam register kWh, dan selanjutnya nilai kredit tersebut dijadikan acuan untuk mengontrol kinerja kWh meter dan dapat melihat tingkat pemakaian yang digunakan pada setiap bulannya.



**Gambar 2. Blok Diagram Rangkaian Pengujian kWh Meter Prabayar**  
(Sumber: Salahuddin, 2016)

### 3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini termasuk ke dalam penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran terhadap objek kajian sehingga didapatkan sebuah data yang sifatnya objektif. Adapun metode yang digunakan adalah dengan menggunakan metode wawancara/interview. Proses pengumpulan data dengan cara tersebut merupakan cara yang utama dan merupakan ciri khas dari penelitian ini (Ulfatin, 2022). Responden yang diwawancarai pada penelitian ini adalah direktur dan dua orang karyawan PT. PLN Perusahaan Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan. Menurut Kusumastuti (2019), penelitian kualitatif mampu memberikan pemahaman yang bermakna terhadap kelompok maupun bersifat individu. Metode dalam penelitian kualitatif menurut Pahleviannur dkk. (2022) digunakan apabila:

- Apabila permasalahan yang diangkat belum memiliki kejelasan dan ingin memberikan pemahaman yang mendalam. Sehingga untuk melihat tingkat penanganan keluhan di PT. PLN Perusahaan Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan dapat dikaji melalui metode penelitian kualitatif.
- Mampu mendeskripsikan makna di balik data yang diperoleh. Dari hasil wawancara yang didapatkan nantinya dapat dijadikan sebagai gambaran karena dapat dilakukan secara langsung dengan menilai ekspresi dari narasumber yang juga dapat dijadikan sebagai bentuk penilaian atau data tambahan. Tujuan dari kegiatan wawancara adalah agar mampu memperoleh sumber informasi yang sesuai dengan bahasan penelitian sehingga sebaiknya dilakukan wawancara secara langsung kepada narasumber untuk memperoleh data yang akurat (Hardani dkk., 2020).
- Mampu memahami bentuk interaksi sosial yang terjadi di PT. PLN Perusahaan Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan sebagai bentuk peningkatan pelayanan bagi masyarakat.
- Melakukan penelitian kualitatif dengan metode wawancara kepada direktur dan dua orang karyawan PT. PLN Perusahaan Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan agar mampu memberikan gambaran terhadap kondisi atau bentuk penanganan keluhan perihal pemakaian kWh meter 1 fase pascabayar dan prabayar. Dengan adanya hal tersebut nantinya dapat diketahui langkah-langkah atau strategi apa yang cocok, khususnya sebagai bentuk upaya peningkatan terhadap pelayanan di PT. PLN Perusahaan Unit Layanan Pengaduan (ULP).

Adapun teknik pengumpulan data yang digunakan adalah dengan teknik *purposive sampling*. Analisis data dilakukan dengan menelaah data serta hasil wawancara bersama dengan narasumber.

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan kepada direktur dan dua orang karyawan di PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan, didapatkan beberapa informasi terkait dengan cara yang dilakukan dalam penanganan komplain permasalahan kWh meter 1 phasa pasca bayar dan prabayar pada pelanggan di wilayah Gedangan. Penanganan komplain yang dilakukan PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan bertujuan untuk meningkatkan citra perusahaan. Pelayanan yang baik merupakan

bentuk pelayanan dengan respon dan tindakan yang cepat dan tepat. PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan memberikan fasilitas bagi setiap pelanggannya yang ingin mengajukan komplain. Bentuk tersebut dapat dilakukan melalui telepon 123 dan aplikasi resmi PLN Mobile. Selain itu, para pelanggan dapat mendatangi kantor PLN terdekat. Komplain atau keluhan merupakan sebuah pernyataan yang dilontarkan oleh pelanggan apabila mengalami ketidakpuasan terhadap layanan maupun penilaian atas jasa tertentu. Komplain pelanggan dapat bersifat membangun bagi kemajuan perusahaan PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan sebagai bentuk peningkatan layanan. Penanganan komplain permasalahan kwh meter 1 fasa pasca bayar dan prabayar pelanggan di wilayah PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan berdasarkan hasil wawancara, dapat dilakukan dengan cara berikut:

- a. Terdapat bagian yang bertugas dalam pelayanan komplain pelanggan PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan

PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan memiliki staff atau karyawan yang bertugas dalam menerima aspirasi atau komplain pelanggan terkait dengan permasalahan pasca bayar dan prabayar. Apabila komplain tersebut diterima, maka dilakukan analisis secara bersama dengan karyawan yang lainnya terkait dengan langkah yang dapat dilakukan untuk menuntaskan permasalahan tersebut. Sedangkan ketika komplain yang didapatkan memiliki tingkat kesulitan yang rumit, maka diteruskan kepada direktur. Apabila memerlukan kompensasi, pihak perusahaan tidak segan memberikannya apabila hal tersebut memang sepatutnya didapatkan oleh pelanggan dan murni komplain tersebut disebabkan oleh kesalahan perusahaan.

- b. Perusahaan Menyediakan Form Penanganan Keluhan

Pada form tersebut berisi beberapa informasi yang wajib dikonfirmasi oleh pelanggan yang mengajukan komplain ke perusahaan. Form tersebut bertujuan dalam memudahkan pihak perusahaan untuk meninjau kembali dan langkah tanggap yang dapat dilakukan. Form tersebut berisi:

- Identitas pelanggan, mencakup nama, alamat, dan nomor HP
- Tanggal terima komplain dan diterima oleh siapa.
- Keluhan pelanggan
- Rencana tindakan

Keluhan dianalisis, guna memberikan rencana tindakan yang tepat kepada pelanggan. Bentuk permasalahan yang sering dialami oleh PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan, terkait dengan masalah kecil saja. Masalah kecil meliputi, kesalahan dalam rincian informasi, ketidakteraturan hingga kesalahpahaman antara perusahaan dan pelanggan. Menurut wawancara, hingga sejauh ini masalah besar, seperti komplain yang berujung pada hukum pidana, berdampak bagi kesehatan, keselamatan serta jiwa pelanggan belum ditemukan di perusahaan tersebut.

- c. Meningkatkan Rasa Tanggung Jawab Bagi Setiap Karyawan

Berdasarkan hasil wawancara bersama dengan direktur pada perusahaan tersebut, didapatkan bahwa setiap karyawan yang bekerja telah dibekali dengan rasa tanggung jawab yang tinggi. Serta mampu mengambil tindakan secara cepat dan tepat dalam menangani komplain pelanggan.

Adapun beberapa hal yang perlu diperhatikan terkait dengan penggunaan listrik pasca bayar dan prabayar berdasarkan hasil wawancara, yaitu sebagai berikut:

- a. Penggunaan Listrik Pasca Bayar Meteran

Penggunaan Listrik Pasca Bayar Meteran adalah alat yang digunakan oleh PLN untuk menghitung jumlah pemakaian daya konsumsi. Alat ini sudah sangat umum di masyarakat. Bagian utama dari kWh meter adalah kumparan tegangan, kumparan arus, piringan aluminium, magnet permanen yang bertugas menetralkan piringan aluminium dari arus induksi. Pada median magnet, dan roda gigi mekanis yang mencatat jumlah putaran piringan aluminium. Alat ini bekerja dengan menggunakan metode induksi median magnet dimana median magnet menggerakkan piringan yang terbuat dari aluminium. Putaran cakram akan menggerakkan penghitung angka sebagai tampilan jumlah akumulasi pemakaian listrik bagi masyarakat.

Listrik pasca bayar adalah transaksi pemakaian listrik yang menggunakan meteran elektronik pasca bayar dengan pembayaran di akhir (Rivanda dkk, 2022). Pelanggan listrik pasca bayar menggunakan

jumlah energi listrik yang dibutuhkan dan digunakan oleh pelanggan layanan listrik pasca bayar, dihitung dengan menggunakan meteran elektronik pasca bayar. Setiap bulannya dilakukan pembacaan meter yang berfungsi dalam pelaksanaan, persiapan dan pengendalian kegiatan pembacaan, pencatatan dan pengkaman angka posisi meter untuk alat ukur kWh meter (Faturrahman & Soiny, 2022).

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, didapatkan hasil bahwa Komplain Pelanggan dengan kWh meter pasca bayar lebih banyak daripada prabayar, pelanggan menolak penggantian karena merasa kWh meter baik-baik saja dan tidak ada masalah. Program peremajaan tentunya memiliki tujuan, untuk kWh meter pasca bayar seperti Kaca Buram, Kwh Meter Maceit, Kwh Meter Keemasan Seimut, dan Kwh Meter Tua.

Karyawan juga diberikan tanggung jawab untuk mendatangi rumah pelanggan dengan membawa surat resmi untuk dilakukannya program peremajaan dengan penggantian kWh meter pasca bayar baru didampingi dengan petugas teknik. Jadi harus tetap diganti sesuai Prosedur dan SOP PLN.

b. Penggunaan Listrik Prabayar kWh

kWh meter prabayar ini dirancang dengan menggunakan kWh meter listrik baru. Sistem pembayaran atau pengisian nilai listrik adalah dengan menggunakan aplikasi kartu chip yang sudah terinstal di smartphone. Aplikasi ini sangat memudahkan masyarakat dan PLN dalam hal proses pengisian nilai listrik yang efektif. Kartu chip merupakan salah satu jenis kartu sebagai alat pembayaran yang semakin populer seiring dengan kemajuan teknologi mikroelektronik dan meningkatnya kebutuhan masyarakat akan pembayaran yang praktis. Keberadaan kartu chip tidak dapat dihindari dimana penggunaannya semakin luas baik volumenya maupun cakupan aplikasinya. Salah satu aplikasi kartu chip yang mungkin sebagai alat pembayaran terhadap tingkat pemakaian daya listrik. Beberapa manfaat yang dapat diperoleh dengan penggunaan listrik kWh meter prabayar antara lain:

- Uang tunai diperoleh lebih awal sebelum listrik diproduksi dan digunakan, sehingga meningkatkan likuiditas perusahaan.
- Proses transaksi yang lebih mudah dan juga mampu mengurangi adanya tagihan yang tidak terbayar dan pencurian listrik.
- Pengurangan overhead atau biaya yang diperlukan untuk mengadakan pemakaian listrik ke rumah-rumah atau konsumen.
- Kontrol pemakaian listrik dapat lebih baik karena pembayaran yang dilakukan di awal dapat digunakan untuk membatasi pemakaian listrik secara berlebihan.
- Tingkat akurasi dan keamanan yang tinggi karena jumlah pemakaian dapat dikontrol secara langsung.
- Mengurangi kesalahan penagihan yang disebabkan oleh kesalahan manusia dalam melakukan perhitungan secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa narasumber, didapatkan hasil bahwa Komplain Pelanggan dengan kWh meter prabayar lebih mudah diselesaikan. Pelanggan prabayar akan langsung menerima penggantian kWh meter baru karena mengalami masalah komplain kwh Mati Hidup berulang kali atau karena program peremajaan kwh meter KRN-1 yang dimana kWh meter sudah terblokir dari pihak PLN jadi pelanggan harus menerima penggantian nya karena kWh meter lama yang terpasang sudah tidak bisa diisi dengan TOKEN, Petugas teknik harus segera menggantinya dengan kWh meter baru dari pihak PLN sesuai dengan prosedur SOP.

## 5. KESIMPULAN

Dalam konteks penelitian ini, dapat disimpulkan bahwa PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan telah menunjukkan dedikasi maksimal dalam merespons keluhan yang diajukan oleh para pelanggan. Keberhasilan tersebut dapat diatribusikan kepada kesigapan Direktur dan karyawan, yang didukung oleh petugas teknik yang terlatih dalam penggantian kWh meter yang mengalami kegagalan fungsi. Tingkat tanggung jawab yang tinggi yang dimiliki oleh para pelaku dalam penanganan keluhan pelanggan mampu mendorong pengambilan tindakan secara efisien dan akurat.

Secara akademis, penelitian ini memberikan sejumlah saran yang konstruktif. Pertama, disarankan agar PT. PLN Persero Unit Layanan Pengaduan (ULP) Gedangan menjaga konsistensi dalam memberikan layanan kepada seluruh pelanggannya tanpa membedakan antara pengguna kWh meter pascabayar dan prabayar. Kedua, disarankan untuk terus melakukan pemeriksaan berkala terhadap kWh meter pelanggan sebagai langkah proaktif dalam meminimalisir potensi kerusakan dan mengurangi kemungkinan timbulnya keluhan pelanggan.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. S. (2019). *Analisis Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar Dan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Dengan Metode Ipa (Importance Performance Analysis)*. Universitas Yudharta.
- Faturrahman, I., & Prayogi, S. (2023). Interference Analysis Of Postpaid Kwh Meters According To Standard Operational Procedures At Pt. Pln Ulp Helvetia Medan Indonesia: Analisis Gangguan Pada Kwh Meter Pasca Bayar Menurut Standar Operasional Prosedur Di Pt. Pln Ulp Helvetia Medan Indonesia. *Journal Of Multidisciplinary Science*, 2(1), 49–56.
- Hardani, H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., Sukmana, D. J., & Istiqomah, R. R. (2020). Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif. *Yogyakarta: Pustaka Ilmu*, 162.
- Hermawati, A. (2023). Pengaruh Penanganan Keluhan, Komunikasi Pemasaran Dan Kepercayaan Terhadap Loyalitas (Literature Review Manajemen Pemasaran). *Jurnal Manajemen Dan Pemasaran Digital*, 1(1), 14–28.
- Irada, A., & Budhiarta, I. (2019). Analisis Pelayanan Bagian Pengaduan Di Kantor Pt Pln (Persero) Unit Induk Wilayah Aceh. *Journal Of Economic Science (Jecs)*, 5(2), 98–115.
- Markoni. (2015). Analisis Kepuasan Pelanggan Pt Pln (Persero) Terhadap Proses Pemasangan Listrik Prabayar (Studi Kasus Pt Pln Ws2jb Rayon Sukarami). *Jurnal Manajemen Dan Bisnis Sriwijaya*, 13(4), 487–489.
- Nissa, I. K. (2022). *Pengelolaan Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Publik Di Badan Pertanahan Nasional Kabupaten Bekasi*. Universitas Islam" 45" Bekasi.
- Nuraeni, R., Eldine, A., & Muniroh, L. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan. *Manager: Jurnal Ilmu Manajemen*, 2(4), 487–493.
- Pahleviannur, M. R., De Grave, A., Saputra, D. N., Mardianto, D., Hafrida, L., Bano, V. O., Susanto, E. E., Mahardhani, A. J., Alam, M. D. S., & Lisy, M. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Pradina Pustaka.
- Salahuddin, S. (2016). Perbandingan Energi Listrik Kwh Prabayar Dengan Pascabayar. *Jurnal Energi Elektrik*, 5(2), 11–19.
- Siburian, J. M., Siahaan, T., & Sinaga, J. (2020). Analisis Peningkatan Kinerja Jaringan Distribusi 20kv Dengan Metode Thermovisi Jaringan Pt. Pln (Persero) Ulp Medan Baru. *Jurnal Teknologi Energi Uda: Jurnal Teknik Elektro*, 9(1), 8–19.
- Ulfatin, N. (2022). *Metode Penelitian Kualitatif Di Bidang Pendidikan: Teori Dan Aplikasinya*. Media Nusa Creative (Mnc Publishing).
- Waldi, A. N., & Samsurizal, S. (2021). *Studi Perbaikan Losses Melalui Akurasi Pengukuran Pada Kwh Meter Di Pt. B'right Pln Batam Imperium*. Institut Teknologi Pln.
- Yulianto, M. B. (2020). Manajemen Komplain Dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Daerah Air Minum (Pdam) Tirta Mahakam Di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 691–704.