

ABSTRAK

Endi Sutrisno, Program Pengelolaan Pengaduan Sebagai Media Peningkatan Efektivitas Pencitraan Organisasi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang. *Skripsi*, Jakarta. Program Studi Sosiologi (Konsentrasi Pembangunan), Jurusan Sosiologi, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta, 2015.

Program pengelolaan pengaduan merupakan program rutin yang dilakukan Humas PLN Disjaya dalam menangani keluhan pelanggan melalui media surat pembaca baik cetak maupun *online*. Program pengelolaan pengaduan juga dapat meningkatkan bentuk pelayanan publik PLN Disjaya terutama dalam hal menangani keluhan pelanggan. Efektivitas pencitraan organisasi merupakan unit analisis untuk mengukur keberhasilan suatu organisasi dalam mencapai tujuannya yaitu meningkatkan citra perusahaan. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan strategi PLN Disjaya dalam menangani keluhan pelanggan dan ingin mengetahui program pengelolaan pengaduan dapat berkontribusi sebagai media peningkatan efektivitas pencitraan organisasi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang.

Penelitian ini menggunakan metodologi kualitatif bentuk studi kasus dengan model penjelasan deskriptif. Penelitian ini menggunakan konsep pelayanan publik, *cybernetics system* dan efektivitas organisasi. Data penelitian diperoleh melalui observasi, wawancara mendalam dan sumber pustaka relevan. Jumlah informan sebanyak 8 orang. Informan kunci dalam penelitian ini adalah SPV Humas sebanyak 1 orang dan informan pendukung yaitu staff Humas sebanyak 1 orang, staff Niaga Call Center 123 sebanyak 2 orang, frontliner unit area sebanyak 1 orang dan pelanggan yang pernah menyampaikan komplain ke PLN Disjaya sebanyak 3 orang.

Berdasarkan hasil penelitian, program pengelolaan pengaduan merupakan salah satu bentuk pelayanan publik PLN Disjaya yang dikelola oleh unit organisasi Humas. Program pengelolaan pengaduan merupakan program rutin yang dilaksanakan oleh Humas PLN Disjaya untuk meminimalisir berbagai keluhan pelanggan yang berasal dari media surat pembaca baik media cetak maupun *online*. Pelaksanaan program tersebut membuat Humas PLN Disjaya menjadi lebih *respon time* dalam menangani keluhan pelanggan. Program pengelolaan pengaduan dijadikan oleh Humas PLN Disjaya sebagai media untuk meningkatkan efektivitas organisasi yang berdampak pada meningkatnya citra perusahaan.

Kata kunci: *Pelayanan Publik, Cybernetics System, Efektivitas Pencitraan Organisasi.*

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Penanggung Jawab/ Dekan Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Jakarta

Dr. Muhammad Zid, M.Si

NIP. 19630412 199403 1 002

No	Nama	TTD	Tanggal
1	<u>Dr. Robertus Robet, MA</u> NIP. 19710516 200604 1 001 Ketua Sidang
2	<u>Dewi Sartika, M.Si</u> NIP. 19731212 200501 2 001 Sekretaris Sidang
3	<u>Dian Rinanta Sari, S.Sos</u> NIP. 19690306 199802 2 001 Penguji Ahli
4	<u>Rusfadia Saktiyanti Jahja, M.Si</u> NIP. 19781001 200801 2 016 Dosen Pembimbing I
5	<u>Yuanita Aprilandini, M.Si</u> NIP. 19800417 201012 2 001 Dosen Pembimbing II

Tanggal Lulus: 23 Juni 2015

MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN

Musuh yang paling berbahaya diatas dunia ini
adalah penakut dan bimbang. Teman yang paling
setia, hanyalah keberanian dan keyakinan yang
teguh

- Andrew Jackson-

Kupersembahkan skripsi ini untuk Bapak Suherman dan Ibu
Nimah tercinta yang selalu memberikan do'a, dukungan,
motivasi, dan pengorbanan yang tak ternilai serta untuk
Keluarga Besar, Sahabat dan Orang-orang yang Terkasih.
Semoga Allah SWT selalu melindungi dan memberikan
kebahagiaan pada kalian di dunia maupun di akhirat kelak.
Amin.

KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur, peneliti panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kekuatan dan kemampuan kepada peneliti sehingga skripsi ini dapat diselesaikan. Shalawat seiring salam ke pangkuan Nabi Besar Muhammad SAW yang telah memberikan pencerahan kepada umat manusia, semoga memegang teguh sunnahnya akan mendapat kebahagiaan di dunia dan di akhirat.

Skripsi dengan judul “**Program Pengelolaan Pengaduan Sebagai Media Peningkatan Efektivitas Pencitraan Organisasi di PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang**” ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan memperoleh gelar Sarjana Sosial Jurusan Sosiologi Program Studi Sosiologi Pembangunan pada Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.

Selama proses penulisannya, peneliti mendapat bantuan dari berbagai pihak, oleh karena itu peneliti menyampaikan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Dr. Muhammad Zid. M. Si selaku Ketua Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Jakarta.
2. Dr. Robertus Robet, MA selaku Ketua Jurusan Sosiologi sekaligus Ketua Prodi Konsentrasi Sosiologi Pembangunan.
3. Abdi Rahmat, M.Si selaku Ketua Prodi Konsentrasi Pendidikan Sosiologi.
4. Rusfadia Saktiyanti Jahja, M.Si selaku Sekretaris Jurusan Sosiologi sekaligus Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu dan banyak meluangkan waktu ditengah kesibukannya untuk memberikan bimbingan, arahan, saran, kritik membangun serta motivasi kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
5. Yuanita Aprilandini, M.Si selaku Dosen Pembimbing II yang telah membantu dan memberikan saran kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.
6. Ikhlasiah Dalimonthe, M.Si selaku Pembimbing Akademik yang telah membantu peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan.

7. Dian Rinanta Sari, S.Sos selaku Penguji Ahli yang telah membantu dan memberikan arahan, saran, kritik membangun serta motivasi kepada peneliti hingga skripsi ini dapat terselesaikan
8. Segenap Dosen jurusan Sosiologi, program studi Sosiologi Pembangunan, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Jakarta terima kasih berkat pengajaran dan bimbingan Bapak dan Ibu semua, kini peneliti memiliki sedikit pengetahuan mengenai sosiologi dan hal lainnya yang peneliti dapatkan dari kalian semua serta terima kasih juga peneliti ucapkan kepada Mba Tika dan Mba Mega yang selalu peneliti repotkan dengan pertanyaan terkait informasi yang ada di jurusan sosiologi.
9. Ibu Candra Sona selaku Supervisor Humas PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang, yang telah mengizinkan peneliti untuk melakukan penelitian di organisasi yang dipimpinnya dan bersedia meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti.
10. Mas Ricco selaku staff pegawai Niaga (Call Center 123) PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang, yang telah meluangkan waktunya untuk memberikan informasi kepada peneliti.
11. Pak Sumardi selaku staff pegawai Niaga (Frontliner) unit area Menteng PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang, yang telah memberikan informasi dan selalu mendukung peneliti.
12. Seluruh pegawai PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang yang telah membantu dalam memberikan data-data yang peneliti butuhkan selama proses penyelesaian skripsi ini.
13. Ibu Tri Murti, Mba Erni dan Mas Murdiansyah yang telah meluangkan waktu untuk peneliti wawancarai dan memberikan informasi untuk melengkapi data skripsi peneliti.
14. Kedua orang tua peneliti yang selalu memberikan do'a, dukungan, bimbingan, semangat, motivasi serta kasih sayang yang tiada henti-hentinya

selama peneliti menjalani pendidikan di Universitas Negeri Jakarta. Semoga Ridho Allah SWT selalu tercurah kepada kalian. Amin.

15. Seluruh keluarga besar peneliti khususnya kakak peneliti (Safitri, Rahma dan Yuli) yang telah memberikan bantuan, *support* dan motivasi kepada peneliti sehingga terselesaikannya skripsi ini.
16. Semua teman-teman yang menjadi keluarga kedua bagi peneliti kelas Sosiologi Pembangunan Reguler 2011, terima kasih atas semua yang telah kalian berikan, suasana kekeluargaan dan canda tawa yang kalian ciptakan akan selalu peneliti kenang sampai kapanpun.
17. Sahabat terbaik Sosiologi Pembangunan Reguler 2011 (Reza dan Adit) yang telah meluangkan waktu untuk mengerjakan skripsi bersama dan *sharing* untuk materi skripsi. Semoga yang kalian cita-citakan selama ini dapat tercapai dan sukses selalu. Amin
18. Teman terbaik yang selalu mendukung peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini (Salindri, Merry, Ana, Paulo, Agustin, Mutiara, Gigih, Rangga, Intan, Laras, Ami dan Cebongs). Semoga kesuksesan akan selalu menjadi bagian dalam hidup kalian.
19. Semua teman-teman jurusan Sosiologi angkatan tahun 2011, terima kasih atas dukungan dan motivasi kepada peneliti sampai terselesaikannya skripsi ini.
20. Mutia Anggraini, Fatimah Azzahra, Okeu Yudipratomo terima kasih sudah mau direpotkan. Selama ini peneliti selalu mengganggu waktu kalian untuk *sharing* materi skripsi dan *hangout* bersama. Kalian sudah banyak membantu peneliti, jasa kalian semoga dicatat sebagai amal baik. Amin.
21. Sahabat terbaik peneliti (Kenny, Alfarabi, Yudit, Gista, Komo, Suhe, Reza, Jaka, Furqon, Andri, Yuni, Nurul, Fauzi dan Ritta) yang selalu menemani peneliti ketika sedang jenuh, teman bermain dan selalu mendukung peneliti sampai terselesaikannya skripsi ini.

22. Seluruh teman dan sahabat komunitas peneliti (TSC, Brazz FC, FKM 01 dan Nocturnal FC) atas dukungan dan semangat yang diberikan dalam menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Kepada semua yang telah mendukung, mendo'akan dan membantu peneliti dalam menyelesaikan penelitian ini yang belum tersebut namanya dan tidak dapat disebutkan satu persatu, terima kasih. Semoga Allah SWT membalas dan melimpahkan karunia-Nya. Amin.

Jakarta, Juni 2015

Peneliti

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
MOTTO DAN LEMBAR PERSEMBAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR BAGAN	xiii

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
E. Tinjauan Penelitian Sejenis.....	10
F. Kerangka Konseptual.....	15
1. Strategi Penanganan Keluhan Pelanggan melalui Pelayanan Publik.....	15
2. Teori <i>Cybernetics System</i> Talcott Parsons dalam Pengelolaan Keluhan Pelanggan.....	18
3. Efektivitas Organisasi sebagai Bentuk Keberhasilan Organisasi.....	22
4. Pengelolaan Keluhan Pelanggan sebagai Upaya Peningkatan Citra atau <i>Image</i>	28
G. Metodologi Penelitian.....	30
1. Subjek Penelitian.....	31
2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	32
3. Peran Peneliti.....	33
4. Teknik Pengumpulan Data.....	34
5. Prosedur Analisis Data.....	36
6. Teknik Triangulasi Data.....	37
H. Sistematika Penulisan.....	38

BAB II SETTING SOSIAL LOKASI PENELITIAN

A. Pengantar.....	39
B. Konteks Sosio-Historis PT. PLN (Persero) Disjaya.....	41
1. Sejarah PT. PLN (Persero) Disjaya.....	41
2. Visi dan Misi PT. PLN (Persero) Disjaya.....	42
3. Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Disjaya.....	43

4. Area Unit Kerja.....	44
5. Fungsi Unit Organisasi PT. PLN (Persero) Disjaya.....	44
C. Profil Humas PT. PLN (Persero) Disjaya.....	46
1. Deskripsi Humas PT. PLN (Persero) Disjaya.....	46
2. Program Kerja Humas.....	48
3. Kegiatan Internal dan Eksternal Humas.....	48
4. Struktur Organisasi Humas.....	49
5. Fungsi Unit Organisasi Humas.....	50
D. Pihak yang terlibat dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	53
1. Frontliner.....	53
2. Contact Center dan Call Center 123.....	53
3. PIC (Person In Charge).....	54
4. Call Back Center.....	55
E. Penutup.....	56

BAB III STRATEGI PLN DISJAYA DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN

A. Pengantar.....	58
B. Bentuk Komunikasi Pelayanan PLN Disjaya kepada Masyarakat.....	59
1. Bentuk Pelayanan PLN Disjaya.....	60
2. Komunikasi Pelayanan PLN Disjaya kepada Masyarakat.....	67
C. Pembentukan Kualitas Pemeliharaan bagi Pelanggan.....	70
1. Bentuk Pemeliharaan Keluhan Pelanggan.....	71
2. Bentuk Pemeliharaan Kualitas Jaringan Listrik.....	74
D. Implementasi Program Pengelolaan Pengaduan sebagai Penanganan Keluhan Pelanggan.....	78
1. Bentuk Penanganan Keluhan Pelanggan.....	78
2. Implementasi Program Pengelolaan Pengaduan dalam Menangani Keluhan Pelanggan.....	85
E. Penutup.....	94

BAB IV PROGRAM PENGELOLAAN PENGADUAN SEBAGAI MEDIA PENINGKATAN EFEKTIVITAS PENCITRAAN ORGANISASI

A. Pengantar.....	95
B. Peran Pelaksanaan Program Pengelolaan Pengaduan di PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang.....	96
C. Dampak Sosial Program Pengelolaan Pengaduan.....	100
D. Program Pengelolaan Pengaduan Keluhan sebagai Media Peningkatan Efektivitas Pencitraan Organisasi.....	105
E. Penutup.....	119

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	121
B. Saran.....	122

DAFTAR PUSTAKA.....	124
----------------------------	------------

LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP

DAFTAR TABEL

1.1	Jenis Keluhan Pelanggan.....	6
1.2	Tinjauan Penelitian Sejenis.....	14
1.2	Kriteria Efektivitas Organisasi.....	26
1.3	Karakteristik Informan.....	32

DAFTAR GAMBAR

1.4	PT. PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang.....	33
2.1	Struktur Organisasi PLN Disjaya.....	43
3.1	Bentuk PLN Disjaya dalam melayani pelanggan.....	63
4.1	Bentuk Keluhan Pelanggan melalui Media Surat Pembaca.....	86
4.2	Hasil Tanggapan Keluhan Pelanggan melalui Media Surat Pembaca...	89
4.3	Hasil Tanggapan dikirim ke Redaksi Media.....	90

DAFTAR BAGAN

1.5	Tiga Pandangan Efektivitas Organisasi.....	24
1.6	Unsur Pokok dalam Teori Sistem.....	25
2.1	Struktur Organisasi Humas PLN Disjaya.....	49
3.1	Bentuk Pelayanan PLN Disjaya.....	66
3.2	Bentuk Komunikasi Pelayanan PLN Disjaya kepada Masyarakat.....	70
3.3	Bentuk Pemeliharaan Keluhan Pelanggan.....	73
3.4	Pemeliharaan Kualitas Jaringan Listrik.....	77
3.5	Proses Penanganan Keluhan Pelanggan.....	82