



ANALISIS KUALITAS PELAYANAN DAN IMPLEMENTASI SISTEM INFORMASI MANAJEMEN DI PT. PLN (PERSERO) KABUPATEN SOPPENG

¹Amriadi ; ²Zul Rachmat

^{1,2}STMIK Amika Soppeng

Email : Amriadi@amiklps.ac.id, Zulrachmat@amiklps.ac.id

ABSTRAK. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan yang diberikan melalui penerapan Sistem Informasi Manajemen (SIM) di PT. PLN (Persero) Kabupaten Soppeng. Fokus penelitian adalah untuk mengevaluasi bagaimana implementasi SIM mempengaruhi efisiensi operasional, kepuasan pengguna, dan kualitas layanan yang diberikan PT. PLN (Persero) Kabupaten Soppeng kepada pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah survei dan wawancara dengan pengguna serta pemangku kepentingan terkait. Dari Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) yang baik dapat meningkatkan responsivitas, akurasi, dan transparansi dalam pelayanan. Namun, ada beberapa tantangan dalam pelatihan pengguna dan integrasi sistem masih perlu ditangani untuk mencapai hasil yang lebih optimal.

Kata kunci : Analisis, pelayanan dan system

ABSTRACT. This study aims to analyze the quality of services provided through the implementation of the Management Information System (SIM) at PT. PLN (Persero) Soppeng Regency. The focus of the research is to evaluate how the implementation of SIM affects operational efficiency, user satisfaction, and the quality of services provided by PT. PLN (Persero) Soppeng Regency to customers. The methods used in this study are surveys and interviews with users and related stakeholders. The results of the study show that the implementation of a good Management Information System (SIM) can increase responsiveness, accuracy, and transparency in services. However, there are some challenges in user training and system integration that still need to be addressed to achieve more optimal results.

Keywords: Analysis, service and system

PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan penyedia listrik negara yang berperan penting dalam memenuhi kebutuhan energi listrik masyarakat Indonesia. Sebagai perusahaan yang melayani masyarakat luas, PT PLN (Persero) dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas dan prima. Salah satu faktor yang menentukan kualitas pelayanan adalah sistem informasi manajemen (SIM) yang digunakan oleh perusahaan.

Kabupaten Soppeng merupakan salah satu kabupaten di Sulawesi Selatan yang memiliki peran penting dalam perkembangan ekonomi di wilayah tersebut. Kebutuhan energi listrik di Kabupaten Soppeng terus meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan jumlah penduduk. Hal ini memerlukan pelayanan yang optimal dari PT PLN (Persero) Kabupaten Soppeng.

Kualitas pelayanan dan implementasi sistem informasi manajemen (SIM) PT PLN (Persero) Kabupaten Soppeng perlu dianalisis untuk mengetahui efektivitasnya dalam mendukung kinerja perusahaan dan memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Setiap tahunnya kebutuhan akan listrik di Indonesia terus meningkat, sebagai akibat dari peningkatan kualitas kesejahteraan masyarakat diiringi juga oleh perkembangan industri di Indonesia. Sementara PT. PLN (Persero) kabupaten Soppeng memiliki keterbatasan dalam memenuhi peningkatan akan kebutuhan listrik tersebut. Namun tentunya PT. PLN (Persero) kabupaten Soppeng terus-menerus tetap melakukan upaya untuk memenuhi kebutuhan listrik secara bertahap keseluruh pelosok negeri. Beberapa usaha telah dilakukan seperti memanfaatkan berbagai energi alternatif untuk dapat menghasilkan pasokan listrik yang cukup.

Sekarang ini setiap perusahaan dituntut agar selalu meningkatkan produktivitas pelayanannya, untuk itu PT. PLN (Persero) kabupaten Soppeng terus berupaya meningkatkan produktivitas pelayanannya dalam penyediaan listrik. Melihat banyaknya keluhan-keluhan dari pelanggan mengenai pelayanan listrik selama ini.

Menurut Wiradi (2006:103) “Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti menguasai, membedakan, memilah sesuatu untuk di golongankan dan di kelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan di tafsirkan maknanya”.

Analisis merupakan kegiatan yang meliputi beberapa aktivitas. Aktivitas tersebut berupa membedakan, mengurai, dan memilah untuk dapat dimasukkan kedalam kelompok tertentu untuk dikategorikan dengan tujuan tertentu kemudian dicari kaitannya lalu ditafsirkan maknanya.

Menurut Kamus besar bahasa Indonesia “Analisis adalah penguraian suatu pokok atas berbagai bagiannya dan penelaahan bagian itu sendiri serta hubungan antar bagian untuk memperoleh pengertian yang tepat dan pemahaman arti keseluruhan”. Menurut Nana Sudjana (2016:27) menyatakan “Analisis adalah usaha memilah suatu integritas menjadi unsur- unsur atau bagian-bagian sehingga jelas hierarkinya dan susunannya”.

Dapat disimpulkan bahwa analisis adalah suatu kegiatan untuk menemukan temuan baru terhadap suatu objek yang akan diteliti ataupun diamati oleh peneliti dengan menemukan bukti-bukti yang akurat pada objek tertentu.

TINJAUAN TEORI

Kualitas Pelayanan adalah landasan utama buat mengetahui tingkat kepuasan konsumen. dalam hal ini perusahaan dapat dikatakan baik Jika bisa menyediakan barang atau jasa sesuai menggunakan cita-cita pelanggan. Kualitas produk serta kinerja layanan yang baik akan sangat berpengaruh pada menaikkan kepuasan pelanggan.

Kualitas pelayanan bisa diartikan menjadi taraf kepuasan konsumen. Dimana hal tersebut diperoleh dengan cara membandingkan jenis pelayanan satu dengan pelayanan lain yang homogen. sebagai akibatnya, konsumen bisa mengetahui perbandingan tingkat kualitas pelayanan antara perusahaan A serta B.

Kualitas Pelayanan disebut baik apabila pelayanan yang diberikan sinkron menggunakan yg diharapkan oleh konsumen, sementara Bila melebihi apa yang diperlukan konsumen, maka dapat dikatakan pelayanan sangat memuaskan. namun, terkadang ada jua pelayanan yg tak sesuai dengan apa yg diharapkan konsumen. Pelayanan ini dikatakan buruk , Jika perusahaan dirasa tidak bisa memenuhi cita-cita konsumen, baik melalui produk maupun melalui pelayanan perusahaan.

Kualitas pelayanan telah menjadi perhatian para pakar pada meneliti suatu bisnis. Inilah mengapa timbul definisi atau pengertian kualitas pelayanan menurut para pakar. pada antaranya artinya menjadi berikut:

1. Kualitas Pelayanan menurut Fandy Tjiptono (2005)

Kualitas pelayanan ialah suatu keadaan bergerak maju yg berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia. serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah bisa melebihi kualitas pelayanan yang dibutuhkan.

2. Kualitas Pelayanan menurut Dosen Senior pada School Of Business, Monash University Malaysia

Kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan yang dibarengi dengan cita-cita konsumen dan ketepatan cara penyampaiannya supaya dapat memenuhi harapan serta kepuasan pelanggan tadi.

3. Kualitas Pelayanan menurut Wyckoff

Kualitas pelayanan adalah taraf keunggulan yg diharapkan. Selain itu juga berkaitan menggunakan tindakan pengendalian atas tingkat keunggulan buat memenuhi harapan konsumen. berdasarkan Wyckoff, kualitas pelayanan tidak hanya dicermati asal sudut pandang Produsen, melainkan dari sudut pandang konsumen yang memakai pelayanan tadi.

Kamus Webster, merumuskan secara pendek bahwa to implement (mengimplementasikan) berarti to provide the means for carringout (menyediakan sarana untuk melaksanakan sesuatu), to give practical effect to (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Pengertian tersebut mempunyai arti bahwa untuk mengimplementasikan sesuatuharus disertai sarana yang mendukung yang nantinya akan menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu itu.

Teori analisis layanan menurut Amin, M. (2017) berfokus pada beberapa aspek penting, termasuk dimensi kualitas layanan, pengukuran kepuasan pelanggan, identifikasi kesenjangan dalam pelayanan, dan penerapan teknologi dalam manajemen layanan. Amin juga menekankan pentingnya evaluasi kinerja layanan dan penerapan strategi untuk meningkatkan kualitas layanan secara berkelanjutan, dengan tujuan untuk memenuhi harapan pelanggan dan mengurangi kesenjangan yang ada.

Analisis pelayanan menurut Setiawan, D. (2021) dalam konteks penelitian tentang evaluasi kualitas pelayanan di PT. PLN berfokus pada dua dimensi utama dalam menilai kualitas pelayanan: perspektif pelanggan dan perspektif manajer.

Setiawan (2021) mendefinisikan kualitas layanan sebagai tingkat keberhasilan suatu organisasi dalam memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan melalui layanan yang diberikan. Kualitas layanan ini tidak hanya ditentukan oleh hasil akhir dari layanan yang diterima oleh pelanggan, tetapi juga mencakup proses dan interaksi antara penyedia layanan dan pelanggan itu sendiri.

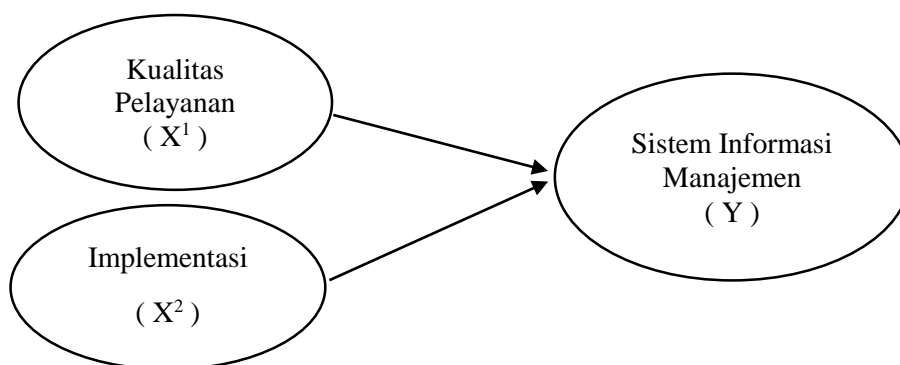
Menurut Tampubolon (2018), Sistem Informasi Manajemen (SIM) adalah suatu sistem yang dirancang untuk mengumpulkan, mengelola, dan mengolah data yang relevan untuk mendukung proses pengambilan keputusan di tingkat manajemen. SIM mengintegrasikan berbagai fungsi organisasi seperti keuangan, sumber daya manusia, logistik, dan pemasaran untuk memberikan informasi yang tepat waktu dan akurat.

Dalam penerapan strategi implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) menurut Nugroho, Y., & Salim, S. (2017) membahas berbagai pendekatan yang digunakan untuk menerapkan sistem informasi manajemen secara efektif di dalam organisasi. Dalam karya mereka, mereka mengidentifikasi berbagai faktor penting yang mempengaruhi kesuksesan implementasi SIM, baik dari segi teknologi, sumber daya manusia, proses organisasi, dan kebijakan manajerial.

SIM (Sistem Informasi Manajemen). Sesuai dengan namanya sistem ini menyoal untuk kegiatan manajerial. Yang termasuk kedalam manajerial adalah setiap orang yang memiliki kedudukan dalam organisasi dan pekerjaan yang memiliki tanggung jawab untuk manajemen pada suatu divisi atau bagian dalam perusahaan.

Sistem Informasi Manajemen adalah suatu sistem perencanaan di dalam perusahaan yang melibatkan pengendalian internal seperti pemanfaatan sumber daya, dokumen, teknologi, dan akuntansi manajemen sebagai salah satu strategi dalam bisnis.

KERANGKA KONSEPTUAL



METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini metode yang di gunakan Pendekatan kualitatif lebih menekankan pada pemahaman yang mendalam tentang fenomena yang diteliti. Dalam konteks ini, penelitian akan fokus pada wawancara, observasi, dan analisis dokumen untuk mendapatkan gambaran yang jelas tentang bagaimana kualitas pelayanan dan implementasi SIM di PT. PLN (Persero) Kabupaten Soppeng yang berlangsung. Metode yang di lakukan

melalui wawancara yang dilakukan dengan berbagai pihak yang terlibat dalam implementasi SIM di PT. PLN (Persero) Kabupaten Soppeng dan Survei dilakukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh PT. PLN Kabupaten Soppeng, khususnya terkait dengan kecepatan respon, akurasi tagihan, serta kemudahan dalam mengakses layanan menggunakan SIM. Tujuannya adalah untuk menggali informasi lebih dalam mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan SIM dan seberapa efektif sistem tersebut dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Populasi dalam penelitian ini yaitu Manajer, pegawai operasional, staff teknis dan pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

PT PLN (Persero) kabupaten Soppeng sebagai penyedia layanan energi listrik di Indonesia memiliki peran penting dalam mendukung kehidupan masyarakat dan kemajuan bangsa. Meskipun tidak memiliki pesaing seperti perusahaan pada umumnya, perusahaan PT PLN kabupaten Soppeng terus meningkatkan kualitas pelayanannya agar dapat memenuhi harapan pelanggan dan mencapai kepuasan pelanggan yang maksimal. Maka dari itu Berikut beberapa strategi yang dapat diterapkan PT PLN kabupaten Soppeng:

1. Peningkatan Infrastruktur:

- Membangun dan memperluas jaringan listrik: Hal ini penting untuk menjangkau daerah-daerah yang belum tersentuh akses listrik dan meningkatkan keandalan pasokan di wilayah yang sudah terlayani.
- Memodernisasi infrastruktur: Mengganti peralatan yang sudah tua dan usang dengan teknologi yang lebih canggih dan efisien untuk meningkatkan keandalan dan mengurangi gangguan.
- Membangun pembangkit listrik baru: Hal ini diperlukan untuk memenuhi permintaan listrik yang terus meningkat dan memastikan kecukupan pasokan energi.

2. Peningkatan Kualitas SDM:

- Melakukan pelatihan dan pengembangan karyawan: Meningkatkan kompetensi dan keahlian karyawan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas, baik dalam aspek teknis maupun non-teknis.
- Meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan: Menciptakan lingkungan kerja yang kondusif dan memberikan penghargaan yang sesuai untuk meningkatkan motivasi dan semangat kerja karyawan.
- Membangun budaya pelayanan yang berorientasi pada pelanggan: Menanamkan budaya yang selalu mengedepankan kebutuhan dan kepuasan pelanggan dalam setiap aspek pelayanan.

Dalam menilai tingkat kualitas pelayanan pada PT PLN kabupaten Soppeng secara menyeluruh membutuhkan analisis mendalam terhadap berbagai aspek. Berikut langkah yang biasa digunakan untuk menilai kualitas pelayanan pada PT PLN Kabupaten Soppeng seperti:

1. Memberikan rating pada alamat (*Gmaps*) kantor PLN terdekat.

Pada halaman awal alamat Unit Layanan Pelanggan (ULP). Rating yang tertera sebesar 3 bintang atau 3,6/5 poin. banyaknya komentar atas keluhan masyarakat disebabkan oleh beberapa alasan seperti pemadaman listrik yang lama sehingga mengganggu aktivitas masyarakat dan pihak PLN sulit untuk dihubungi namun sebagian besar juga yang memberikan komentar positif terhadap kualitas yang diberikan oleh PLN.

2. Berkomentar pada akun sosial media (*Instagram*) PLN.

Disini pihak PLN sendiri terlihat *responsif* saat menerima keluhan atau masukan yang diberikan oleh konsumen, meskipun tidak semua di respon, namun beberapa keluhan sudah diwakili oleh respon dari keluhan konsumen lainnya yang ikut berkomentar.

PT. PLN (Persero) Kabupaten Soppeng melakukan beberapa Inovasi untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan, beberapa penerapan yang telah di lakukan yaitu :

1. PLN Mobile: Aplikasi mobile yang memudahkan pelanggan untuk:

- Membayar tagihan listrik.
- Membeli token listrik.
- Melaporkan gangguan.
- Mengakses informasi tarif dan layanan PLN.
- Melakukan monitoring penggunaan listrik.
- Mengajukan permohonan pasang baru dan perubahan daya.
- Melakukan keluhan dan pengaduan.

2. Website PLN: Website resmi PLN yang menyediakan informasi tentang:

- Profil perusahaan.
- Layanan PLN.
- Tarif listrik.
- Lowongan pekerjaan.
- Berita dan informasi terbaru.
- Kontak layanan pelanggan.

3. Contact Center PLN 123 : Layanan call center 24 jam yang dapat dihubungi pelanggan untuk:

- Melaporkan gangguan.
- Menanyakan informasi tarif dan layanan PLN.
- Melakukan keluhan dan pengaduan.
- Mendapatkan bantuan teknis.

4. Media Sosial PLN: Akun media sosial PLN di berbagai platform, seperti Facebook, Twitter, Instagram, dan YouTube, yang digunakan untuk:

- Menyebarkan informasi tentang layanan PLN.
- Menjawab pertanyaan dan keluhan pelanggan.
- Mengadakan kuis dan promo menarik.
- Meningkatkan engagement dengan pelanggan.

5. Sistem *Outage Management System* (OMS): Sistem OMS yang membantu PLN dalam:

- Menganalisis penyebab gangguan listrik.
- Memperkirakan waktu pemulihan.
- Memberikan informasi kepada pelanggan tentang gangguan dan perkiraan waktu pemulihan.

6. Sistem *Customer Relationship Management* (CRM): Sistem CRM yang membantu PLN dalam:

- Mengelola data pelanggan.
- Meningkatkan kualitas layanan pelanggan.
- Mengembangkan produk dan layanan yang sesuai dengan kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, kualitas pelayanan di PT. PLN Kabupaten Soppeng dapat dianalisis sebagai berikut :

1. Mayoritas pelanggan melaporkan bahwa kecepatan pelayanan dalam hal penyelesaian gangguan listrik telah meningkat berkat penerapan SIM. Proses permintaan

pemeliharaan atau pengaduan kini dapat diproses lebih cepat dan lebih terorganisir. Namun, beberapa pelanggan mengeluhkan bahwa waktu tanggap untuk masalah non-teknis, seperti penagihan atau permintaan informasi, masih memerlukan perbaikan.

2. Sebagian besar pelanggan mengungkapkan bahwa dengan adanya SIM, akurasi tagihan menjadi lebih tepat dan terhindar dari kesalahan pencatatan meteran atau perhitungan tagihan yang terjadi sebelumnya. Namun, masih ada laporan tentang keluhan terkait kesalahan dalam pembacaan meteran yang belum sepenuhnya dapat teratasi.
3. Mayoritas pelanggan merasa bahwa dengan adanya aplikasi SIM untuk interaksi dengan PLN, mereka dapat lebih mudah melaporkan gangguan atau melakukan pembayaran tagihan. Aplikasi tersebut telah meningkatkan kenyamanan pelanggan dalam mengakses layanan PLN, meskipun beberapa pengguna melaporkan adanya kesulitan teknis dalam mengakses aplikasi tersebut akibat koneksi internet yang tidak stabil.
4. Berdasarkan survei kepuasan pelanggan, tingkat kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan PLN Kabupaten Soppeng setelah penerapan SIM meningkat signifikan. Persentase pelanggan yang merasa puas dengan kecepatan respon dan akurasi tagihan meningkat hingga sekitar 85%, meskipun masih ada 15% yang merasa ada kekurangan dalam hal respons terhadap pengaduan.

Rekomendasi untuk Peningkatan Pelayanan dan SIM dari Pelanggan.

1. Pelanggan menilai masih Perlu dilakukan peningkatan jaringan internet dan perangkat keras di daerah-daerah yang masih terbatas.
2. Memberikan Pelatihan lebih lanjut tentang penggunaan SIM, termasuk fitur-fitur lanjutan, akan membantu pegawai memaksimalkan kinerja sistem dan meningkatkan efisiensi.
3. Masyarakat atau pelanggan di kabupaten soppeng berharap aplikasi yang digunakan pelanggan harus berjalan dengan lancar meskipun ada gangguan internet atau perangkat yang berbeda.
4. Pelanggan berharap pihak PT. PLN Kabupaten Soppeng Memberikan respon yang cepat terhadap pelayanan, pengelolaan pengaduan non-teknis, seperti masalah tagihan atau informasi pelanggan, masih perlu diperbaiki.

Berdasarkan Penelitian ini, peneliti dapat menarik kesimpulan bahwa implementasi Sistem Informasi Manajemen (SIM) di PT. PLN (Persero) Kabupaten Soppeng telah membawa banyak manfaat, terutama dalam hal peningkatan efisiensi operasional dan kualitas pelayanan. Meskipun ada beberapa tantangan terkait dengan infrastruktur dan pelatihan, dampak positif yang ditimbulkan cukup signifikan dalam meningkatkan kepuasan pelanggan. Dengan perbaikan pada aspek infrastruktur dan pelatihan berkelanjutan, implementasi SIM dapat lebih optimal, memberikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan responsive.

DAFTAR PUSTAKA

- Jumtono, F. (2005). *Sistem Informasi dalam Manajemen Pelayanan*. Jurnal Manajemen, 10(3), 45-60.
- Sudjana, N. (2016). *Metode Statistik untuk Penelitian*. Bandung: Tarsito.
- Amin, M. (2017). *Manajemen Kualitas Layanan: Teori dan Praktik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.

- Sundara, P., & Subramanian, S. (2019). *Information Systems in the Utility Sector: Impact on Operational Efficiency and Customer Satisfaction*. *International Journal of Information Management*, 44, 34-46.
- Besson, P., & Reich, B.H. (2019). *Management of Information Systems and Technology: Understanding Organizational Requirements and Systems Implementation*. Springer.
- Kotler, P., & Keller, K.L. (2016). *Marketing Management*. 15th Edition. Pearson Education.
- Davis, G.B., & Olson, M.H. (2012). *Management Information Systems: Conceptual Foundations, Structure, and Development*. 7th Edition. McGraw-Hill.
- Anggraeni, D. (2020). *Pengaruh Implementasi Sistem Informasi Manajemen terhadap Kualitas Pelayanan Publik: Studi Kasus pada Perusahaan Listrik Negara (PLN)*. *Jurnal Ilmiah Manajemen*, 18(2), 95-109.
- Tampubolon, M. (2018). *Sistem Informasi Manajemen dan Pengaruhnya terhadap Efisiensi Operasional di Sektor Publik: Kasus PT. PLN*. *Jurnal Teknologi dan Sistem Informasi*, 9(4), 88-102.
- Setiawan, D. (2021). *Evaluasi Kualitas Layanan di PT. PLN: Perspektif Pelanggan dan Manajer*. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 29(1), 50-61.
- Nugroho, Y., & Salim, S. (2017). *Strategi Implementasi Teknologi Informasi untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Sektor Publik*. *Jurnal Teknologi dan Kebijakan Publik*, 10(3), 120-134.