

SKRIPSI
RESPONSIVITAS TERHADAP ADUAN GANGGUAN
PEMADAMAN LISTRIK DI PT PLN (PERSERO) UNIT
LAYANAN PELANGGAN (ULP) LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik



ZAINA AISYA MAULIDA

NIM. 2110411120018

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN

2025

LEMBAR PENGESAHAN

RESPONSIVITAS TERHADAP ADUAN GANGGUAN PEMADAMAN LISTRIK DI PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN (ULP) LAMBUNG MANGKURAT BANJARMASIN

- A. Nama Mahasiswa: Zaina Aisya Maulida NIM: 2110411120018
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 19 Mei 2025.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

Sugiannor, S.Sos., M.AP
NIP. 198903062022031005

(.....)

c. Anggota

Anjani, S.A.P., M.AP
NIP. 199506102022032018

(.....)

Dekan FISIP ULM

Banjarmasin, Mei 2025

Mengetahui,
Koordinator Program Studi



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Avela Dewi, S.Sos., M.Si
NIP. 197506161999032002

PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Zaina Aisyah Maulida
NIM : 2110411120018
Tempat/Tanggal Lahir : Tapin, 19 Mei 2003
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa skripsi yang berjudul "*Responsivitas Terhadap Aduan Gangguan Pemadaman Listrik Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Lambung Mangkurat Banjarmasin*" merupakan hasil karya sendiri, bukan merupakan pengambil alihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan dan pikiran saya sendiri.

Apabila dikemudian hari terbukti atau dapat dibuktikan skripsi ini adalah hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi atas perbuatan tersebut.

Hal-hal yang berkaitan dengan teknis penulisan, telah sesuai dengan pedoman penulisan karya ilmiah Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Banjarmasin, 30 Juni 2025

Yang Membuat Pernyataan



Zaina Aisyah Maulida

NIM. 2110411120018

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan Skripsi yang berjudul “Responsivitas Aduan Gangguan Pemadaman Listrik Di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Lambung Mangkurat Banjarmasin” dapat terselesaikan. Adapun Skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan salah satu tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Allah Swt. yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran, dan ilmu pengetahuan di muka bumi.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat, Dosen Pembimbing Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang terus memberi dukungan kepada penulis.

5. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku Penguji 1 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
6. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Penguji 2 penulis yang banyak memberi kritik dan saran.
7. Kakak Martha Vira Sariayu selaku Teknik Leader PLN ULP Lambung Mangkurat Banjarmasin yang sudah berkenan untuk di wawancarai dan selalu memberikan dukungan kepada penulias.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
9. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2021.
10. Kepada Ibu Marhamah dan Almh Ayahanda selaku orang tua tercinta dan Kakak Syarif Mahfudzi, yang sudah memberi semangat dan dukungan kepada penulis secara finansial dan doa. Serta semua keluarga yang sudah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.
11. Kepada Bapak Syarif, yang telah banyak membantu penulis selama skripsi ini berlangsung dan selalu mendoakan serta mendukung penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.

12. Kepada teman-teman penulis Annisa Diandra Paramitha, Aginta Marsha Vania, Maulida Putri, Maulida Rahmi dan Nur Humairoh yang menemani penulis selama masa perkuliahan yang sudah memberi semangat dan membantu penulis dalam berdiskusi dan memberi masukan.
13. Kepada Annisa Mellyana Pratania, Khairatun Hisan Nabila dan Rezky Aulia Nilasari yang sudah menemani penulis dari semasa sekolah hingga sekarang yang selalu memberi semangat dan dukungan kepada penulis di tengah kesibukan masing-masing.
14. Muzaffer Ozak S. yang merupakan partner penulis selama ini, sudah menjadi penyemangat dan bersedia mendengarkan keluh kesah juga yang menemani selama perkuliahan serta selalu mengapresiasi penulis.
15. Dan terimakasih kepada teman-teman dan pihak yang tidak bisa disebutkan satu-satu, sudah memberikan masukan, saran, kritik kepada penulis dalam keberhasilan penyusunan skripsi ini.

Banjarmasin, September 2024

Zaina Aisyah Maulida

ABSTRAK

Zaina Aisya Maulida, 2110411120018, 2025, Responsivitas Terhadap Aduan Gangguan Pemadaman Listrik di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Lambung Mangkurat Banjarmasin. Di bawah bimbingan Avela Dewi.

Kondisi geografis Kota Banjarmasin yang sebagian besar merupakan dataran rendah dan rawa, serta dikelilingi oleh sungai-sungai besar, menciptakan tantangan tersendiri bagi PLN dalam mengelola dan memelihara infrastruktur kelistrikan. Dalam menjalankan tugasnya PT. PLN (Persero) Lambung Mangkurat Banjarmasin tidak luput dari berbagai tantangan. Salah satu isu yang sering menjadi sorotan publik adalah terjadinya pemadaman listrik, baik yang terencana maupun yang tidak terencana. Pemadaman listrik terencana biasanya dilakukan untuk keperluan pemeliharaan dan perbaikan jaringan, sementara pemadaman tidak terencana bisa disebabkan oleh berbagai faktor seperti gangguan teknis, bencana alam, atau *overload* sistem.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis dan mengevaluasi responsivitas PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam menangani pengaduan gangguan pemadaman listrik yang disampaikan oleh pelanggan. Penelitian ini juga bertujuan untuk mengidentifikasi serta mengkaji faktor-faktor yang menjadi penghambat maupun pendukung terhadap tingkat responsivitas perusahaan dalam proses penanganan pengaduan tersebut.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk mengkaji responsivitas terhadap aduan pelayanan gangguan pemadaman listrik di PT. PLN (Persero) Lambung Mangkurat Banjarmasin. Pendekatan kualitatif dipilih karena mampu memberikan pemahaman yang mendalam dan komprehensif terhadap fenomena sosial yang kompleks, seperti responsivitas pelayanan publik.

Responsivitas PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat Banjarmasin dalam menangani aduan gangguan pemadaman listrik tergolong cukup baik. Hal ini didukung oleh kesigapan petugas, pemanfaatan teknologi seperti aplikasi PLN Mobile dan sistem SCADA, serta komunikasi yang terjalin dengan pelanggan. Responsivitas tersebut dipengaruhi oleh faktor pendukung seperti kesiapan petugas, kemudahan akses pelaporan, dan pemanfaatan teknologi. Namun, terdapat pula faktor penghambat, antara lain hambatan geografis, kepadatan lalu lintas, keterlambatan respons pelanggan saat verifikasi, keterbatasan jaringan internet, serta proses identifikasi gangguan yang memerlukan waktu.

Kata Kunci: Pemadaman Listrik, Responsivitas, PT. PLN (Persero)

ABSTRACT

Zaina Aisya Maulida, 2110411120018, 2025, Responsiveness to Complaints of Power Outage Disorders at the Lambung Mangkurat Banjarmasin Customer Service Unit (ULP). Under the guidance of Avela Dewi.

The geographical condition of Banjarmasin City, which is mostly lowlands and swamps, and surrounded by large rivers, creates its own challenges for PLN in managing and maintaining electricity infrastructure. In carrying out its duties, PT PLN (Persero) Lambung Mangkurat Banjarmasin is not free from various challenges. One issue that is often in the public spotlight is the occurrence of power outages, both planned and unplanned. Planned blackouts are usually carried out for network maintenance and repair purposes, while unplanned blackouts can be caused by various factors such as technical disturbances, natural disasters, or system overloads.

The purpose of this study is to analyze and evaluate the responsiveness of PT PLN (Persero) Lambung Mangkurat Banjarmasin Customer Service Unit (ULP) in handling complaints of power outage disturbances submitted by customers. This research also aims to identify and examine the factors that hinder and support the level of responsiveness of the company in the complaint handling process.

This research uses a qualitative approach to examine the responsiveness of complaints about blackout disruption services at PT PLN (Persero) Lambung Mangkurat Banjarmasin. The qualitative approach was chosen because it is able to provide an in-depth and comprehensive understanding of complex social phenomena, such as public service responsiveness.

Responsiveness of PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat Banjarmasin in handling complaints of power outage disturbances was quite good. This is supported by the alertness of officers, the use of technology such as the PLN Mobile application and the SCADA system, as well as communication with customers. Responsiveness is influenced by supporting factors such as officer readiness, easy access to reporting, and technology utilization. However, there are also inhibiting factors, including geographical barriers, traffic density, delays in customer response during verification, internet network limitations, and the process of identifying disturbances that require time.

Keywords: Power Outage, Responsiveness, PT. PLN (Persero)

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
PERNYATAAN KEASLIAN ILMIAH	iii
KATA PENGANTAR.....	iv
ABSTRAK	vii
<i>ABSTRACT</i>	<i>viii</i>
DAFTAR ISI.....	ix
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	9
1.4.1 Manfaat Teoritis:	9
1.4.2 Manfaat Praktis:	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	19
2.2.1 Definisi Pelayanan Publik	19
2.2.2 Prinsip Pelayanan Publik	22
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	24
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	28
2.3 Responsivitas	30

2.3.1	Definisi Responsivitas	30
2.3.2	Indikator Responsivitas	33
2.3.3	Responsivitas Pelayanan Publik	34
2.4	Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN		38
3.1	Pendekatan Penelitian	38
3.2	Tipe Penelitian.....	40
3.3	Lokasi Penelitian	41
3.4	Sumber Data dan Instrumen Data	41
3.5	Teknik Pengumpulan Data	43
3.5.1	Wawancara.....	43
3.5.2	Observasi	44
3.5.3	Dokumentasi.....	45
3.6	Teknik Pengolahan Data	46
3.6.1	Pengumpulan Data (Data Collection)	46
3.6.2	Kondensasi Data (Data Condensation).....	47
3.6.3	Penyajian Data (Data Display).....	48
3.6.4	Penarikan Kesimpulan (Conclution Drawing)	49
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		51
4.1	Gambaran Umum Penelitian	51
4.1.1	Profil PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat	55
4.1.2	Visi, Misi, Motto dan Tujuan PT. PLN (Persero)	55
4.1.3	Dasar Hukum Operasional PT. PLN (Persero)	56
4.1.4	Tugas dan Fungsi PT. PLN (Persero)	58
4.1.5	Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat.....	61
4.2	Uraian Temuan Penelitian	62
4.2.1	Responsivitas Aduan Gangguan Pemadaman Listrik Di PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat Banjarmasin	63

4.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Responsivitas Aduan Gangguan Pemadaman Listrik Di PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat Banjarmasin	77
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	79
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	79
5.1.1 Responsivitas Aduan Gangguan Pemadaman Listrik Di PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat Banjarmasin	79
5.1.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Responsivitas Aduan Gangguan Pemadaman Listrik Di PT. PLN (Persero) ULP Lambung Mangkurat Banjarmasin	92
BAB VI PENUTUP	99
6.1 Kesimpulan	99
6.2 Saran	100
DAFTAR PUSTAKA	101
LAMPIRAN.....	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Rekapan Laporan Gangguan Individu Tahun 2023	3
Tabel 1.2	Data Aduan Offline dan Online	5
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu	10
Tabel 5.1	Matriks Pembahasan Hasil Penelitian Responsivitas Terhadap Aduan Gangguan Pemadaman Listrik Di PT. PLN (Persero) ULP (Unit Layanan Pelanggan) Lambung Mangkurat Banjarmasin.....	94
Tabel 5.2	Matriks Pembahasan Teori Penelitian Responsivitas Terhadap Aduan Gangguan Pemadaman Listrik Di PT. PLN (Persero) ULP (Unit Layanan Pelanggan) Lambung Mangkurat Banjarmasin.....	96

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Rekapitan Gangguan Padam Meluas Tahun 2023.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	37
Gambar 4.1 Kantor Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin	51
Gambar 4.2 Peta Wilayah Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat Banjarmasin.....	53
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Unit Layanan Pelanggan Lambung Mangkurat	61
Gambar 4.4 Loker Pelayanan ULP Lambung Mangkurat.....	66
Gambar 4.5 Call Center 123.....	66
Gambar 4.6 Aplikasi PLN Mobile	67

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	104
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	106
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari FISIP ULM	109