

## Analisa pelayanan pelanggan di PLN APJ Depok dengan memakai intservqual

Situmorang, Maternikus Tigor Marolop, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=20248179&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Listrik merupakan kebutuhan utama masyarakat dalam kehidupannya saat ini. PLN yang memiliki bidang tugas ini berkewajiban memenuhi kebutuhan itu dengan bentuk pelayanan kepada pelanggannya. Pelayanan tersebut bisa dilakukan dengan cara teknis maupun non-teknis disertai bentuk komunikasi kepada pelanggannya. Agar pihak pelanggan merasa bahwa kebutuhan mereka sudah dilayani dengan baik maka sebelumnya kesiapan intern organisasi untuk melayani terlebih dulu harus baik. Maka analisa ini dilakukan untuk mengetahui tingkat kemampuan pelayanan internal dalam organisasi bidang pelayanan pelanggan di APJ Depok antara staf Front Line dengan Support Line mis : Supervisor, Asman maupun Manajer terkait. Analisa pengukuran kualitas internal dilakukan dengan metode INTSERVQUAL dimana yang diamati adalah bagaimana Ekspektasi Front Line terhadap pendapat dari Support Line serta Persepsi Support Line terhadap Front Line dalam bentuk Gap-1 dan Gap-5, saat pelaksanaan tugas. Dari hasil penelitian ini diketahui bahwa untuk kedua Gap yakni Gap-1 dan Gap-5 masih berada pada posisi negative. Artinya berdasarkan pada tiap dimensi kedua gap tersebut masih perlu dilakukan perbaikan layanan internal antara Support Line kepada Front Line. Akhirnya diharapkan dengan perbaikan pada dukungan internal antara Support Line kepada Front Line dapat juga memperbaiki tampilan pelayanan PLN secara organisasi ke pelanggan luar yakni kepuasan pelanggan PLN.

.....Electricity is social essential needs in this life now days. PLN owning this duty to fulfill that requirement by giving services to costumer. The services can be done by technical and also non technical accompanied by form of communication to its costumer. So the costumer feel that their requirement have been served better, hence readiness of internal organization to serve in front have to goodness. So this analysis is conducted to know level ability of internal services organization in APJ Depok. Between Front Line staff with Support Line such as : Supervisor, assistant manager and also related Manager. Measurement of internal quality conducted with INTSERVQUAL method where how Expectation Front Liner to the Support Liner and also Perception Support Liner to Front Liner needs, in the form of Gap-1 and Gap-5 when they are in duty. The result of this research is known that both of the Gap namely Gap-1 and Gap-5 still reside in negative value. It means based on each dimension on those Gap still require internal service improvement between Support Liner to Front Liner. Finally its expected by improving internal services between Support Liner to Front Liner can also improve PLN service as an organization to external costumer namely costumer satisfaction.