



Homepage Journal: <https://jurnal.unismuhpalu.ac.id/index.php/JKS>

Analisis Risiko Keluhan Pelanggan dan Upaya Mitigasi di PT. PLN (Persero) UP3 Gresik

Customer Complaint Risk Analysis and Mitigation Efforts at PT. PLN (Persero) UP3 Gresik

Nur Jauharin Insi'ah^{1*}, Rifqotul Itsnainiyah², Zidna Ghina³, Mohammad Khusnu Milad⁴

¹Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Surabaya, ririnjauharin8@gmail.com

²Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Surabaya, eno9044@gmail.com

³Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Surabaya, ghinazidna@gmail.com

⁴Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam, Universitas Islam Negeri Surabaya, m.milad@uinsa.ac.id

*Corresponding Author: E-mail: ririnjauharin8@gmail.com

Artikel Penelitian

Article History:

Received: 01 May, 2025

Revised: 20 May, 2025

Accepted: 20 May, 2025

Kata Kunci:

Enterprise Risk Management (ERM), Manajemen Risiko, Keluhan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan,

Keywords:

Enterprise Risk Management (ERM), Manajemen Risiko, Keluhan Pelanggan, Kepuasan Pelanggan,

DOI: 10.56338/jks.v8i5.7398

ABSTRAK

Penanganan keluhan pelanggan merupakan indikator utama dalam mengukur kualitas layanan sebuah perusahaan penyedia jasa publik, termasuk PT PLN (Persero) UP3 Gresik. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis risiko yang muncul dari keluhan pelanggan serta mengevaluasi strategi mitigasi yang diterapkan melalui pendekatan Enterprise Risk Management (ERM). Metode penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan wawancara semi-struktural dan memperoleh data dari dokumentasi internal. Hasil penelitian menunjukkan bahwa jenis keluhan terbanyak berasal dari kategori Informasi dan APP, yang memiliki tingkat frekuensi tinggi terhadap kepuasan pelanggan. PT PLN UP3 Gresik telah menunjukkan responsivitas tinggi dengan rata-rata waktu tanggap 3 detik hingga 2 menit, serta penyelesaian keluhan dalam waktu rata-rata 7 menit. Strategi mitigasi yang diterapkan meliputi optimalisasi teknologi digital, perbaikan sistem layanan, edukasi pelanggan, serta dialog komunitas melalui program seperti "Nangkring Bareng". Temuan ini menegaskan bahwa penanganan keluhan bisa memperkuat efektivitas layanan, tetapi juga membangun hubungan yang lebih inklusif antara perusahaan dan pelanggan.

ABSTRACT

Customer complaint handling is a key indicator in measuring the quality of service of a public service provider company, including PT PLN (Persero) UP3 Gresik. This study aims to analyze the risks arising from customer complaints and to disseminate mitigation strategies implemented through the Enterprise Risk Management (ERM) approach. This research method uses a qualitative approach with semi-structured interviews and obtains data from internal documentation. The results of the study show that the most types of complaints come from the Information and APP categories, which have a high frequency of customer satisfaction. PT PLN UP3 Gresik has shown high responsiveness with an average response time of 3 seconds to 2 minutes, and complaint resolution within an average of 7 minutes. The mitigation strategies implemented include optimizing digital technology, improving service systems, customer education, and community dialogue through programs such as "Nangkring Bareng". These findings confirm that complaint handling can strengthen service effectiveness, but also build a more inclusive relationship between the company and its customers.

PENDAHULUAN

Listrik memiliki peran yang sangat penting dalam kehidupan *modern* ini. Hampir semua aspek kehidupan, mulai dari rumah tangga, industri, transportasi, hingga komunikasi, bergantung pada listrik. PT PLN (Persero) UP3 Gresik merupakan salah satu unit operasional di bawah PT PLN (Persero), yang bergerak di bidang ketenagalistrikan. Sebagai perusahaan milik negara, PLN memiliki tanggung jawab besar dalam menyediakan listrik yang andal dan berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia. Dengan adanya peningkatan kebutuhan listrik akibat laju pertumbuhan industri dan penduduk di Gresik, PLN UP3 Gresik berperan strategis dalam memastikan ketersediaan pasokan listrik untuk mendukung berbagai sektor, termasuk rumah tangga, bisnis, dan industri. Menurut (Annasiah & Prastuti, 2023), wilayah Gresik termasuk dalam salah satu wilayah yang mempunyai penjualan energi listrik tertinggi di Jawa Timur. Menurut data BPS Jawa Timur, penjualan energi listrik di sektor industri menyumbang sebesar 53% dari jumlah penjualan energi listrik. Dengan tingginya tingkat penggunaan listrik, penting bagi PT PLN UP3 Gresik untuk mementingkan kepuasan pelanggan dan keberlanjutan layanan dengan memperhatikan keluhan pelanggan.

Kepuasan pelanggan menjadi komponen penting untuk menjaga loyalitas dan keberlanjutan suatu perusahaan. Menurut Fitzsimmons dalam penelitian (Fery Siswadi, Hari muharam, 2020), kepuasan pelanggan terbentuk ketika terdapat kesesuaian antara persepsi pelanggan terhadap layanan yang diterima dengan harapan mereka. Apabila layanan yang diberikan sesuai atau melebihi harapan, pelanggan cenderung merasa puas. Sebaliknya, jika layanan yang diberikan kurang dari yang diharapkan, maka pelanggan akan mengalami ketidakpuasan. Keluhan tersebut dapat ditimbulkan oleh berbagai aspek seperti kualitas produk, pelayanan, dan juga kendala dalam proses transaksi. Menurut Kotler dalam penelitian (Taliupan, 2022), keluhan pelanggan merupakan bentuk ketidakpuasan terhadap suatu produk atau jasa yang diterima. Keluhan harus ditangani dengan baik oleh perusahaan. Penanganan keluhan yang efektif melibatkan permintaan maaf atas ketidakpuasan yang dialami, menunjukkan rasa empati, akses kemudahan dalam berkomunikasi, kecepatan dalam merespon keluhan, serta melakukan penyelesaian dengan baik dan efisien. PT PLN (Persero) telah menetapkan kebijakan dan regulasi terkait sistem layanan pengaduan untuk pelanggan melalui berbagai saluran komunikasi, seperti call center 123, Twitter, Instagram, Facebook, *website*, dan juga aplikasi PLN Mobile.

PT PLN (Persero) sebagai penyedia utama energi listrik di Indonesia yang memiliki peran sangat penting dalam memenuhi kebutuhan energi masyarakat. Namun, dalam operasionalnya, PLN sering menghadapi berbagai keluhan dari pelanggan. Keluhan tersebut seperti, ketidaktepatan pencatatan meteran listrik, kabel sambungan rumah putus atau tertimpa pohon, voltase tidak stabil atau hal-hal lain yang menyebabkan terganggunya penyaluran tenaga listrik. Salah satu keluhan yang paling sering disampaikan oleh pelanggan adalah pemadaman listrik yang tidak terjadwal atau mendadak yang dapat menyebabkan kerugian, baik bagi rumah tangga maupun sektor industri. Keluhan ini secara langsung berdampak pada

tingkat kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN.

Dalam menghadapi permasalahan tersebut, PT PLN (Persero) UP3 Gresik perlu melakukan analisis risiko secara sistematis terhadap keluhan pelanggan untuk mengidentifikasi akar permasalahan, mengukur tingkat risiko, dan merumuskan strategi mitigasi yang efektif. Oleh karena itu, penelitian ini berjudul "**Analisis Risiko Keluhan Pelanggan dan Upaya Mitigasi di PT PLN (Persero) UP3 Gresik**", Tujuannya adalah untuk memberikan gambaran tentang risiko utama yang muncul dari keluhan pelanggan dan untuk melihat bagaimana PT PLN (Persero) UP3 Gresik menangani risiko tersebut. Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan untuk mengevaluasi seberapa efektif langkah-langkah mitigasi yang telah diambil. Dengan demikian, di masa mendatang, mereka dapat memberikan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Deskriptif kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berpijak pada paradigma postpositivisme dan digunakan untuk mengkaji objek dalam kondisi alami, dengan peneliti sebagai instrumen utama (Darwis et al., 2024). Pengumpulan data dapat dilakukan dengan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi (Telaumbanua et al., 2024). Data dokumentasi diperoleh dari rekapitulasi keluhan pelanggan tahun 2024. Sementara itu, wawancara dilakukan kepada Asisten Manajer Divisi Pemasaran PT PLN (Persero) UP3 Gresik untuk memperoleh informasi mendalam mengenai proses penanganan keluhan dan strategi mitigasi yang diterapkan. Data yang diperoleh dianalisis menggunakan metode analisis kualitatif deskriptif, yaitu dengan cara mengorganisasi data dan menarik kesimpulan berdasarkan pendekatan *Enterprise Risk Management (ERM)* untuk memahami jenis risiko dan efektivitas strategi penanganan keluhan pelanggan.

TINJAUAN PUSTAKA

Manajemen Risiko

Manajemen risiko adalah suatu bidang keilmuan yang mengkaji mengenai cara suatu organisasi dalam mengimplementasikan berbagai strategi untuk mengidentifikasi dan menganalisis permasalahan yang dihadapi, dengan menerapkan pendekatan manajemen yang beragam secara menyeluruh dan terstruktur (Dwiyanti et al., 2024). Manajemen risiko dapat membantu organisasi untuk dalam mengantisipasi berbagai kemungkinan ancaman yang dapat mempengaruhi kinerja dan keberlanjutan operasionalnya. Manajemen risiko dapat dikelompokkan ke dalam beberapa jenis utama, yaitu risiko strategis, operasional, keuangan, dan kepatuhan (Aisyah & Mawaddah, 2025). Risiko strategis berkaitan dengan keputusan manajemen yang mempengaruhi arah dan posisi kompetitif organisasi, sedangkan risiko operasional muncul dari kegagalan proses internal seperti kesalahan manusia atau gangguan

sistem. Sementara itu, risiko keuangan melibatkan potensi kerugian akibat fluktuasi pasar, dan risiko kepatuhan terkait ketidakpatuhan terhadap regulasi yang dapat menyebabkan sanksi hukum atau kerusakan reputasi. Oleh karena itu, dengan strategi yang terstruktur, organisasi dapat merancang langkah mitigasi yang efektif untuk mengurangi dampak negatif yang dihasilkan.

Keluhan Pelanggan

Keluhan pelanggan merupakan suatu kondisi dimana pelanggan mengalami rasa tidak puas dari produk atau layanan yang diterima ternyata tidak sesuai dengan yang diharapkan (Veranita & Hani Hatimatunnisani, 2021). Pada dasarnya, setiap pelanggan memiliki ekspektasi tertentu terhadap kualitas produk maupun layanan yang disediakan oleh perusahaan. Ketika pelayanan yang diberikan tidak sesuai, maka timbul rasa kecewa yang mendorong pelanggan untuk mengajukan keluhan sebagai bentuk protes, kritik, atau aspirasi terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh perusahaan (Pujiati & Nurhayati, 2023). Dalam hal ini, PT PLN (Persero) sebagai perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik di Indonesia, tidak terlepas dari potensi menerima keluhan dari para pelanggannya. Keluhan pelanggan bukan hanya dipandang sebagai wujud kekecewaan atau perasaan negatif semata, melainkan menjadi bagian penting dalam proses evaluasi pelayanan yang dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk melakukan perbaikan untuk meningkatkan mutu layanan sehingga perusahaan dapat bertransformasi menjadi lebih baik dalam melayani kebutuhan pelanggan.

Menyadari pentingnya penanganan keluhan pelanggan secara efektif, PT PLN (Persero) telah mengembangkan berbagai saluran layanan untuk memfasilitasi pelanggan dalam menyampaikan keluhan dan permasalahan yang dihadapi. Salah satu saluran utama yang digunakan adalah layanan Contact Center PLN 123 yang dapat diakses melalui telepon. Selain itu, PLN juga menghadirkan aplikasi berbasis digital yaitu PLN Mobile, yang terbukti mampu meningkatkan kemudahan pelanggan dalam menyampaikan keluhan sekaligus mempercepat proses respon dari pihak PLN (Ifaldiansyah & Hertati, 2023). Aplikasi ini mempermudah pelanggan dalam memonitor penggunaan listrik, pembayaran tagihan, serta melaporkan gangguan atau permasalahan yang dialami secara real-time. Dengan demikian, penanganan keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) merupakan salah satu indikator penting dalam pengelolaan pelayanan publik yang berkualitas. Melalui penguatan sistem pengaduan, peningkatan kemampuan teknologi digital, serta komitmen dalam memberikan pelayanan terbaik, PLN diharapkan dapat terus meningkatkan kepuasan pelanggan dan mewujudkan pelayanan kelistrikan yang andal, merata, dan berkualitas bagi seluruh masyarakat Indonesia.

Kepuasan Pelanggan

Kepuasan pelanggan menurut Lovelock dalam penelitian (Rajab & Nora, 2021) adalah bentuk evaluasi yang dilakukan oleh pelanggan setelah mereka menggunakan suatu layanan.

Kepuasan muncul sebagai hasil dari penilaian pelanggan, dapat berupa penilaian positif jika memenuhi atau melebihi harapan, dan dapat berupa penilaian negatif jika tidak sesuai harapan pelanggan. Sedangkan menurut (Doddy Adrisal Putra & Diana Triwardhani, 2020), kepuasan pelanggan adalah perasaan yang muncul ketika pelanggan membandingkan apa yang mereka terima dengan harapan terhadap suatu produk atau jasa. Indikator kepuasan ini meliputi kesesuaian dengan harapan, keinginan untuk membeli kembali, dan kesediaan memberikan rekomendasi kepada orang lain. Rambat Lupiyoadi dalam penelitian (Budiarno et al., 2022) mengatakan bahwa terdapat lima faktor utama yang mempengaruhi tingkat kepuasan pelanggan, yakni kualitas produk, kualitas layanan, emosional, harga, dan biaya. Berdasarkan pernyataan tersebut dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan adalah kondisi pelanggan merasa terpenuhi atau bahkan melebihi harapan setelah menggunakan suatu produk atau layanan.

Enterprise Risk Management (ERM)

Menurut (Nadilia Dwi Lestari, 2024), *enterprise risk management* merupakan suatu proses yang menyeluruh dan terintegrasi dalam organisasi, yang dipengaruhi oleh manajemen, dewan direksi, dan seluruh personel, serta dirancang untuk mengidentifikasi, mengevaluasi, dan mengelola risiko yang dapat mempengaruhi pencapaian tujuan organisasi secara efektif. Dengan demikian, ERM memperhatikan dan mengelola semua risiko perusahaan yang secara menyeluruh untuk memperoleh pandangan ke depan yang lebih baik mengenai manfaat dan peluang dari risiko. *Enterprise risk management* memiliki beberapa tujuan, diantaranya untuk meminimalkan kemungkinan terjadinya hal yang merugikan, meningkatkan kinerja manajerial secara efektif dan efisien, meningkatkan citra perusahaan, serta membangun hubungan yang lebih solid dengan para *stakeholder* (Nurul Aulia Haryanti, 2022). Dengan menerapkan pendekatan yang teratur dan konsisten dalam mengelola berbagai risiko yang dihadapi, *enterprise risk management* diyakini mampu mengurangi kemungkinan kegagalan perusahaan secara keseluruhan, serta membantu meningkatkan kinerja dan nilai dari suatu perusahaan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT PLN (Persero) UP3 Gresik pada bulan Februari sampai April 2025, didapatkan rekapitulasi data keluhan pelanggan pada tahun 2024, yang berisi tentang jenis keluhan yang masuk, jumlah frekuensi, respon time, serta durasi penyelesaiannya.

Jenis Keluhan	Jumlah Keluhan	Respon Time (Rata-rata)		Waktu Penyelesaian (Rata-rata)	
		MIN	MAX	MIN	MAX
APP	40.511	0-00:00:0	0-00:00:4	0-00:00:0,09	0-00:00:21

Cater	3.774	0-00:00:0	0-00:00:6	0-00:00:05	0-00:00:50
EV Home Charging	1.584	0-00:00:0	0-00:00:0	0-00:00:0,34	0-00:00:41
Informasi	63.147	0-00:00:0	0-00:00:3	0-00:00:0,05	0-00:00:22
Integritas	142	0-00:00:7	0-00:02:50	0-00:00:55	0-00:11:28
Pasang Baru	13.074	0-00:00:0	0-00:00:13	0-00:00:51	0-00:01:38
Pemutusan Penyambungan	1.017	0-00:00:1	0-00:01:51	0-00:00:11	0-00:11:09
Penyambungan Sementara	469	0-00:00:17	0-00:02:05	0-00:00:57	0-00:06:41
Perubahan Data	1.212	0-00:00:4	0-00:00:42	0-00:00:16	0-00:06:22
Perubahan Daya	118	0-00:00:2	0-00:15:10	0-00:02:15	0-00:37:22
Tagihan Listrik dan Token	7.950	0-00:00:00	0-00:00:25	0-00:00:0,57	0-00:00:44
Total	132.998				
Rata-Rata		0-00:00:03	0-00:02:13	0-00:00:25	0-00:07:03

(sumber: rekapitulasi data keluhan pelanggan 2024)

Dapat disimpulkan bahwa dari data tersebut, jenis keluhan yang paling mendominasi adalah keluhan terhadap Informasi dan APP. Keluhan informasi berupa kondisi jaringan listrik, drop tegangan, dan lain sebagainya. Sedangkan keluhan APP berupa alat pembatas tidak berfungsi, alat ukur Prabayar tidak berfungsi, serta lampu indikator tidak berfungsi. Ketika menghadapi keluhan, *respon time* dan waktu penyelesaian yang dibutuhkan merupakan faktor utama dalam menilai efektivitas pelanggan. *Respon time* menggambarkan tingkat kecepatan dalam menanggapi keluhan pelanggan, sedangkan waktu penyelesaian menunjukkan durasi yang dibutuhkan untuk memperbaiki masalah. Pelanggan akan merasa dihargai dan diprioritaskan ketika keluhan mereka ditanggapi dan diselesaikan dengan cepat, dan akan berdampak pada persepsi pelanggan terhadap profesionalisme dan kredibilitas perusahaan. Menurut (Taliupan, 2022), semakin efektif penanganan keluhan pelanggan, maka semakin besar pula kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Berdasarkan hasil analisis rekapitulasi data pelanggan PT PLN UP3 Gresik mencerminkan bahwa kecepatan pelayanan berada pada

kategori sangat responsif, terutama dalam tahap awal merespons keluhan pelanggan. *Response time* yang diperlukan oleh PT PLN (Persero) UP3 Gresik berkisar antara 3 detik hingga 2 menit, menunjukkan bahwa sistem pelayanan dan sumber daya manusia di unit pelayanan telah terlatih untuk sigap dalam menangani keluhan. Sedangkan waktu penyelesaian tergantung dari kompleksitas masalah yang dihadapi, dengan rata-rata 25 detik sampai 7 menit pengerjaan. Hal ini menunjukkan adanya sistem kerja yang terstruktur dan pengambilan keputusan yang cepat namun tetap mempertimbangkan efektivitas penyelesaian masalah.

Berdasarkan pendekatan *Enterprise Risk Management* (ERM), setiap keluhan pelanggan dianggap sebagai indikasi risiko yang perlu diidentifikasi, dianalisis, dan ditangani secara sistematis. Proses identifikasi dilakukan dengan mengelompokkan keluhan berdasarkan jenis, frekuensi, dan dampaknya. Kemudian dilakukan pertimbangan upaya mitigasi agar mengurangi dampak risikonya.

Jenis Keluhan	Frekuensi	Dampak	Upaya Mitigasi
APP	Tinggi	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Melakukan pemeliharaan secara rutin pada perangkat dan mengganti alat yang sudah tak layak pakai. - Implementasi sistem pemantauan jarak jauh memungkinkan deteksi dan perbaikan masalah lebih cepat. - Pelayanan pelanggan yang efisien, serta edukasi kepada pelanggan mengenai cara penggunaan alat yang benar - Garansi pada perangkat yang rusak dan menanggapi kritik saran pelanggan
Cater	Sedang	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan pelatihan petugas pencatat meter - Melakukan audit dan verifikasi berkala pada hasil pencatatan - Memperbaiki sistem dan alat-alat yang digunakan untuk pembacaan meter agar lebih akurat. - Penyediaan kanal pengaduan yang cepat serta edukasi pelanggan untuk memeriksa meter secara mandiri

EV Home Charging	Sedang	Sedang	<ul style="list-style-type: none"> - Menyediakan infrastruktur seperti stasiun pengisian daya yang memadai, aman, dan mudah diakses. - Memastikan keandalan perangkat melalui pemeliharaan rutin dan pemantauan jarak jauh - Memberikan petunjuk penggunaan yang jelas di lokasi, serta layanan pelanggan yang responsif jika terjadi kendala saat pengisian.
Informasi	Tinggi	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Memanfaatkan media sosial resmi PLN UP3 Gresik yang selalu memberikan informasi layanan kepada pelanggan secara cepat dan efektif, - Memaksimalkan penggunaan aplikasi PLN Mobile, sehingga pelanggan dapat memperoleh informasi real-time terkait tagihan dan gangguan listrik
Integritas	Rendah	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Memperkuat sistem pengawasan melalui monitoring lapangan dan evaluasi berkala. - Penegakan sanksi disiplin yang tegas terhadap pelanggaran. - Membangun budaya kerja yang berintegritas dapat dilakukan melalui pelatihan etik
Pasang Baru	Tinggi	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Memperkuat komitmen terhadap waktu layanan dengan menetapkan batas waktu penyelesaian yang jelas dan terukur. - Menerapkan sistem layanan satu pintu dengan alur pengajuan yang efisien dan waktu penyelesaian yang terukur agar hak pelanggan dapat terpenuhi tanpa kendala.
Pemutusan	Sedang	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan integrasi sistem

Penyambungan			<p>pembayaran dengan sistem operasional di lapangan dan akurasi data agar bisa memastikan validasi data pelanggan secara tepat sebelum melakukan pemutusan</p> <ul style="list-style-type: none"> - Memperkuat pengawasan antar unit dan disediakan layanan pengaduan cepat untuk menangani kasus darurat seperti salah putus atau keterlambatan penyambungan.
Penyambungan Sementara	Rendah	Sedang	<ul style="list-style-type: none"> - Menerapkan pengendalian jadwal yang ketat serta memastikan kesiapan teknis di lapangan sebelum menyetujui permohonan dan menyusun sistem yang lebih informatif untuk pelacakan status penyambungan agar pelanggan dapat memantau prosesnya secara langsung. - Meningkatkan prosedur yang cepat dan mudah dipahami, termasuk pemberitahuan yang jelas mengenai status dan waktu pencairannya.
Perubahan Data	Sedang	Rendah	<ul style="list-style-type: none"> - Memastikan bahwa sistem administrasi dan database pelanggan terintegrasi dengan baik serta mudah diperbarui. - Setiap permintaan perubahan harus memiliki alur layanan yang jelas, waktu penyelesaian yang pasti, dan notifikasi berkala kepada pelanggan terkait status prosesnya. - Memperkuat keamanan data dan validasi identitas untuk menghindari kesalahan atau penyalahgunaan data.
Perubahan Daya	Rendah	Sedang	<ul style="list-style-type: none"> - Menyusun rencana pemasangan alat stabilisasi tegangan, serta

			<p>pengembangan SOP penanganan gangguan daya.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Mengkoordinasi lintas unit untuk memastikan kesiapan teknis dan dukungan anggaran sebelum tahap implementasi dimulai.
Tagihan Listrik dan Token	Sedang	Tinggi	<ul style="list-style-type: none"> - Meningkatkan monitoring sistem pembayaran pencatatan token - Edukasi kepada pelanggan mengenai masa berlaku token dan prosedur input yang benar, serta pengajuan berlangganan invoice untuk evaluasi sistem input token agar lebih responsif. - Menyusun prosedur penanganan teknis terkait token yang tidak dapat digunakan dan memperkuat sistem pemantauan transaksi.

PT PLN (Persero) UP3 Gresik ketika menghadapi keluhan pelanggan, secara sistematis akan masuk ke sistem *monitoring* internal perusahaan yang kemudian akan dilakukan distribusi kepada unit yang menangani jenis permasalahan tersebut. Penanganan keluhan dilakukan oleh petugas yang berwenang dengan komunikasi langsung kepada pelanggan, baik melalui telepon atau kunjungan ke lapangan. Setiap keluhan yang masuk akan ditindaklanjuti hingga permasalahan dinyatakan selesai, dengan verifikasi akhir dari pelanggan. Proses penanganan dipastikan bahwa setiap keluhan yang muncul akan diselesaikan dengan tepat dan cepat, sehingga akan membuat pelanggan puas. Dalam menangani keluhan, perusahaan seringkali menghadapi sejumlah kendala. salah satunya adalah informasi keluhan yang disampaikan kurang akurat, kontak pelanggan sulit dihubungi, dan saat melakukan verifikasi ke lokasi, tidak ada penghuni atau dalam kondisi tertutup. hambatan lainnya mencakup kurangnya pemahaman terhadap prosedur pengajuan layanan, sehingga memperlambat proses penyelesaian keluhan.

Sebagai bentuk komitmen terhadap peningkatan mutu layanan dan mengurangi potensi keluhan pelanggan, PT PLN (Persero) UP3 Gresik secara aktif melaksanakan berbagai langkah preventif. Tindakan ini mencakup implementasi layanan yang sesuai dengan *Standar Operasional Prosedur (SOP)* yang telah ditetapkan, guna menjamin konsistensi serta profesionalisme dalam pelayanan. Selain itu, PT PLN (Persero) UP3 Gresik juga terus menjaga keandalan sistem distribusi listrik untuk memastikan pasok energi stabil dan minim gangguan. Ketepatan dalam pencatatan angka stand kWh turut menjadi fokus guna menghindari kesalahan baca yang dapat memicu keluhan terhadap tagihan. Di sisi lain, penyampaian informasi secara

aktif melalui platform digital sebagai saran edukasi terkait produk, layanan, serta prosedur penyampaian pengaduan. PT PLN (Persero) UP3 Gresik juga membangun komunikasi langsung dengan para pemangku kepentingan seperti Kepala Desa, Pemerintah Kabupaten, hingga pejabat Forkompimca melalui kunjungan lapangan dan forum diskusi tatap muka yang dikemas dalam kegiatan “Nangkring Bareng”, yang dilaksanakan secara bergiliran di berbagai desa.

Evaluasi terhadap implementasi strategi mitigasi keluhan dilakukan secara terstruktur untuk menilai sejauh mana efektivitas langkah-langkah yang telah diambil. Proses evaluasi meliputi pemantauan terhadap sejumlah indikator kinerja yang relevan dalam pengelolaan keluhan pelanggan. Salah satu bentuk evaluasi yang dilakukan adalah dengan memantau tren percepatan *respon time* dan *recovery time* dalam menangani setiap keluhan yang masuk. Selain itu, perusahaan juga secara aktif mengawasi tren penurunan jumlah keluhan bulanan sebagai indikator perbaikan kualitas. Evaluasi lebih lanjut juga mencakup pemantauan terhadap penurunan keluhan berdasarkan kategori atau kriteria tertentu, untuk lebih memahami jenis keluhan yang sering muncul dan mengevaluasi efektivitas strategi mitigasi yang diterapkan pada setiap kategori.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa keluhan pelanggan di PT PLN (Persero) di UP3 Gresik merupakan indikator krusial dalam mengukur kualitas layanan sekaligus potensi risiko operasional perusahaan. Dengan pendekatan *Enterprise risk management* (ERM), PT PLN UP3 Gresik dapat mengidentifikasi jenis keluhan yang paling sering terjadi, seperti keluhan informasi dan gangguan pada alat APP, yang dapat berdampak besar terhadap kepuasan pelanggan. Respon yang cepat dan penyelesaian masalah yang tepat menjadi faktor kunci dalam menjaga kepercayaan dan loyalitas pelanggan. Berdasarkan data, *respon time* rata-rata berada pada kisaran 3 detik hingga 2 menit, dan waktu penyelesaian antara 25 detik hingga 7 menit. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan PLN UP3 Gresik tergolong sangat baik dan responsif dalam menangani keluhan pelanggan secara cepat dan efisien.

Strategi mitigasi yang diterapkan oleh PT PLN UP3 Gresik mencakup optimalisasi teknologi digital, peningkatan kompetensi sumber daya manusia, dan penguatan komunikasi dengan pelanggan melalui berbagai saluran, termasuk program “Nangkring Bareng”. Upaya-upaya tersebut terbukti efektif dalam menurunkan jumlah keluhan dan meningkatkan efisiensi penanganan. Oleh karena itu, implementasi manajemen risiko terhadap keluhan pelanggan menjadi bagian integral dalam peningkatan mutu layanan publik. PT PLN UP3 Gresik diharapkan dapat terus memperkuat sinergi antar unit, mengembangkan sistem pemantauan berbasis data, serta menjaga konsistensi penerapan standar layanan guna membangun sistem pelayanan yang lebih tanggap, transparan, dan berkelanjutan.

DAFTAR PUSTAKA

- Aisya, U., & Mawaddah, H. (2025). *ANALISIS RISIKO OPERASIONAL (STUDI KASUS PADA PT PLN ULP KOLAKA) OPERATIONAL RISK ANALYSIS (CASE STUDY AT PT PLN ULP KOLAKA)*. 3127–3132.
- Annasiah, F., & Prastuti, M. (2023). Peramalan Konsumsi Energi Listrik untuk Sektor Industri di PT PLN (Persero) Area Gresik Menggunakan Metode Time Series Regression dan ARIMA. *Jurnal Sains Dan Seni ITS*, 12(1). <https://doi.org/10.12962/j23373520.v12i1.104264>
- Budiarno, B., Udayana, I. B. N., & Lukitaningsih, A. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan, Kualitas Produk Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan. *Jurnal Penelitian Pendidikan Dan Ekonomi*, 19(02), 226–233. <https://doi.org/10.25134/equi.v19i02.4531>
- Darwis, A. A., Agus Saputra, N., Robiyanto, T., Setiawan, M., Gede, W., & Mulawarman. (2024). *Analisis Deskriptif Terhadap Pelaksanaan Proyek Penelitian Dalam Mata Kuliah Best Practice Kepemimpinan Sekolah di Universitas Ahmad Dahlan*. 2(1), 1–7.
- Doddy Adrisal Putra, & Diana Triwardhani. (2020). Pengaruh Kepercayaan, Keamanan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Shopee Di Kota Solok. *Journal of Young Entrepreneurs*, 2(2), 78–93.
- Dwiyanti, N., Roihat, N. A., Hakim, R. N., & Santoso, R. A. (2024). Pengaruh Audit Internal Terhadap Penekanan Resiko Literature Review Artikel Terindeks Sinta. *Inisiatif: Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen*, 3(3), 215–224. <https://doi.org/10.30640/inisiatif.v3i3.2683>
- Fery siswadi, Hari muharam, S. hannan. (2020). Pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan. *Insight Management Journal*, 1(1), 21–25. <https://doi.org/10.47065/imj.v1i1.13>
- Ifaldiansyah, M. R., & Hertati, D. (2023). Efektivitas Program Pemasangan Listrik Baru Menggunakan Aplikasi Pln Mobile Di Wilayah Kerja Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (Up3) Surabaya Selatan. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik (JISIP)*, 12(3), 347–354. <https://doi.org/10.33366/jisip.v12i3.2684>
- Nadilia Dwi Lestari, H. (2024). *Pengaruh Enterprise Risk Management (ERM) terhadap Economy Value Added (EVA)*. 08(02), 1–11.
- Nurul Aulia Haryanti, W. H. (2022). *Pengaruh Komisaris Independen, Leverage, Profitabilitas, dan Risk Management Committe (RMC) terhadap Pengungkapan Enterprise Risk Management*. 4(3), 1466–1485.
- Pujiati, N. P., & Nurhayati, T. (2023). Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi Pln Mobile Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan Pt . Pln. *Jurnal Ilmiah Sultan Agung*, 1, 736–743. <http://repository.unissula.ac.id/id/eprint/28494>
- Rajab, A., & Nora, L. (2021). Peran Kepuasan Konsumen Dalam Menentukan Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Loyalitas Konsumen. *Jurnal Muhammadiyah Manajemen Bisnis*, 2(2), 73. <https://doi.org/10.24853/jmmb.2.2.73-84>.
- Taliupan, R. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) terhadap Kepercayaan Pelangan pada Minimarket Indomaret di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). *Journal on Education*, 04(04), 1940–1949.
- Telaumbanua, N. H., Zebua, E., Mendrofa, Y., & Zebua, S. (2024). Penerapan Enterprise Risk Management Dalam. *Ekonomi Dan Bisnis*, 5(1), 17–42.

Veranita, M., & Hani Hatimatunnisani. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 249–259. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.580>