



Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Melalui Digitalisasi Sistem Penanganan Keluhan di PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan

Desmon Gunadi Siagian^{1✉}, Grace Christina Lasmaida Silitonga², Katrin Jenny Sirait³, M. Sakti Syahdan⁴

^{1,2,4}Politeknik Negeri Medan

³Universitas Sumatera Utara

✉¹dsiagian@polmed.ac.id, ²gracechristinalasmaida@students.polmed.ac.id,

³katrin@usu.ac.id, ⁴m.sakti@students.polmed.ac.id

ARTICLE INFO

Article History:

Submitted: 3 Jun. 2025

Revised: 23 Jun. 2025

Accepted: 2 Agu. 2025

Published: 10 Agu. 2025

Kata Kunci:

Pelayanan Pelanggan,
Transformasi Digital,
PLN ULP Helvetia

Keywords:

Customer Service,
Digital Transformation,
PLN ULP Helvetia

Doi:

[10.35931/ak.v5i2.5152](https://doi.org/10.35931/ak.v5i2.5152)

ABSTRAK

Kegiatan pengabdian masyarakat ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan PT PLN (Persero) ULP Helvetia melalui transformasi digital dan perbaikan proses. Fokus utamanya adalah mengidentifikasi permasalahan pelayanan dan mengembangkan solusi inovatif berbasis standar pelayanan publik modern. Metode yang digunakan meliputi analisis sistem eksisting, identifikasi gap, pengembangan solusi berbasis best practice, dan implementasi pilot project selama tiga bulan. Kegiatan konkret meliputi penyusunan Arsip Induk Langgan (AIL), penanganan keluhan melalui aplikasi Champion Mobile, penanganan Tusbung secara proaktif, digitalisasi invoice, dan penyusunan Surat Perintah Kerja (SPK). Hasilnya menunjukkan dampak transformatif signifikan dalam kemudahan akses 24/7, percepatan respons layanan, dan peningkatan kepuasan pelanggan, terutama pada dimensi tangible, empathy, reliability, responsiveness, dan assurance. Citra perusahaan dan loyalitas pelanggan juga meningkat. Meskipun masih terdapat tantangan seperti gangguan jaringan dan keterbatasan informasi suku cadang secara real-time, kegiatan ini memberikan kontribusi nyata terhadap penguatan pelayanan publik berbasis digital dan tata kelola yang baik dalam kerangka pembangunan nasional.

ABSTRACT

This community service activity aims to improve the quality of customer service at PT PLN (Persero) ULP Helvetia through digital transformation and process enhancement. The primary focus is on identifying specific service-related issues and developing innovative solutions aligned with modern public service standards. The methods applied include analysis of the existing system, gap identification, development of best practice-based solutions, and the implementation of a three-month pilot project. Key activities included the preparation of the Master Customer Archive (Arsip Induk Langgan), complaint handling via the Champion Mobile application, proactive handling of disconnection and reconnection (Tusbung), invoice digitization, and the preparation of Work Orders (SPK). The results showed a significant transformative impact, enabling 24/7 service access, faster response times, and improved customer satisfaction, particularly in the dimensions of tangibles, empathy, reliability, responsiveness, and assurance. These improvements also enhanced the company's public image and strengthened customer loyalty. Despite existing challenges such as intermittent network

disruptions and limited real-time spare parts information, this initiative contributes significantly to strengthening digital-based public services and good governance in line with national development goals.

Work published below [Lisensi Creative Commons Atribusi-BerbagiSerupa 4.0 Internasional](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/).



PENDAHULUAN

Dalam dunia bisnis dan pelayanan publik, kepuasan pelanggan merupakan indikator krusial keberhasilan suatu perusahaan. Salah satu faktor yang sangat memengaruhi kepuasan tersebut adalah bagaimana perusahaan merespons dan menangani keluhan dari pelanggan. Bagian pelayanan pelanggan memiliki peran sentral dalam proses ini, karena merekalah yang menjadi penghubung langsung antara perusahaan dan pelanggan. Oleh karena itu, kemampuan bagian pelayanan pelanggan dalam menerima, memahami, dan menyelesaikan keluhan dengan cepat dan tepat menjadi hal yang sangat penting. Kepuasan pelanggan tidak hanya berdampak pada citra perusahaan, tetapi juga berpengaruh langsung terhadap keberlanjutan operasional dan pertumbuhan organisasi, terutama dalam konteks pelayanan publik di mana dampaknya menyangkut hajat hidup orang banyak.¹

Pentingnya kepuasan pelanggan ini semakin relevan ketika dikaitkan dengan karakteristik pelayanan kelistrikan sebagai kebutuhan dasar masyarakat modern. Listrik sebagai infrastruktur vital menuntut standar pelayanan yang tidak hanya andal dari segi teknis, tetapi juga responsif dalam aspek administratif dan komunikasi dengan pelanggan. Hal ini mengharuskan penyelenggara layanan listrik untuk memiliki sistem pelayanan pelanggan yang *excellence*, yang mampu menangani berbagai kompleksitas kebutuhan dan keluhan dengan pendekatan yang komprehensif dan terstruktur.²

Pelayanan pelanggan yang responsif dan profesional memainkan peran penting dalam menjaga hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Menurut Lovelock dan Wirtz, pelayanan yang berkualitas mampu menciptakan kepuasan pelanggan yang berujung pada loyalitas dan retensi.³ Setiap keluhan pelanggan seharusnya dipandang sebagai peluang untuk memperbaiki sistem layanan yang ada dan menciptakan nilai tambah. Penanganan keluhan yang efektif juga mencerminkan komitmen organisasi terhadap kualitas dan orientasi pada kepuasan pelanggan. Lebih dari aspek komersial semata, dalam konteks BUMN seperti PLN, pelayanan yang berkualitas tidak hanya berimplikasi pada *competitive advantage*, tetapi juga pada tanggung jawab sosial dan kepercayaan publik terhadap institusi negara.

¹ Hamed Taherdoost, *Customer Relationship Management, EAI/Springer Innovations in Communication and Computing*, 2023, PART F1354, doi:10.1007/978-3-031-39626-7_10.

² Leonard L Berry, A Parasuraman, and Valarie A Zeithaml, 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64.1 (1988).

³ Jochen Wirtz and Christopher Lovelock, *Services Marketing* (WORLD SCIENTIFIC (US), 2016), doi:10.1142/y0001.

Kepercayaan publik terhadap institusi negara ini memiliki akar sejarah yang panjang, sebagaimana tercermin dalam perjalanan PT PLN (Persero) dalam perkembangan kelistrikan Indonesia. Listrik mulai hadir di Indonesia pada tahun 1893 di Batavia, kemudian menyebar ke Medan pada tahun 1923. Setelah kemerdekaan, tepatnya pada tanggal 3 Oktober 1953, pemerintah Indonesia mengeluarkan Surat Keputusan Presiden No. 163 yang memuat ketentuan Nasionalisasi Perusahaan Listrik milik swasta Belanda sebagai bagian dari perwujudan pasal 33 ayat (2) UUD 1945. Pada tahun 1994, status PLN berubah menjadi Persero untuk mengantisipasi peningkatan kebutuhan listrik dan mempersiapkan PLN menghadapi tantangan global abad ke-21.⁴

Transformasi status PLN dari perusahaan umum menjadi persero menandai babak baru dalam pengelolaan kelistrikan nasional yang membawa konsekuensi signifikan terhadap paradigma pelayanan. Perubahan ini mengharuskan adopsi prinsip-prinsip manajemen korporat yang lebih profesional, termasuk dalam aspek pelayanan pelanggan. PLN tidak lagi hanya fokus pada aspek teknis penyediaan listrik, tetapi juga pada kualitas interaksi dengan pelanggan sebagai bagian integral dari *value proposition* perusahaan. Evolusi ini kemudian dipercepat oleh perkembangan teknologi informasi dan komunikasi yang mendorong PLN untuk bertransformasi dari sistem manual yang memakan waktu lama menuju sistem digital yang memungkinkan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan transparan.⁵

Tantangan transformasi digital ini secara konkret dihadapi oleh unit-unit operasional PLN, termasuk PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia di Kota Medan yang memiliki struktur organisasi terdepan dalam melayani masyarakat. Unit ini dipimpin oleh seorang Manager dan didukung oleh Supervisor Administrasi, Supervisor Teknik, Supervisor Transaksi Energi, dan Pejabat Pelaksana K3L. Setiap posisi memiliki tugas pokok spesifik yang terkoordinasi untuk memastikan pelayanan optimal kepada pelanggan. Supervisor Administrasi bertanggung jawab mengkoordinir pelaksanaan pemasaran, tata usaha langganan, dan pengolahan data. Supervisor Teknik bertugas melakukan monitoring jaringan, SAIDI, SAIFI, dan susut distribusi. Sementara itu, Supervisor Transaksi Energi memastikan kesesuaian antara data pelanggan dan APP terpasang.⁶

Struktur organisasi yang terkoordinasi ini mencerminkan kompleksitas operasional yang dihadapi ULP Helvetia, tidak hanya berkaitan dengan aspek teknis kelistrikan, tetapi juga dengan berbagai aspek administratif dan komersial yang saling terkait. Koordinasi antar fungsi menjadi kunci dalam memastikan bahwa pelayanan kepada pelanggan dapat berjalan *seamless*, mulai dari proses pendaftaran, pemeliharaan, hingga penanganan keluhan dan gangguan. Tantangan yang dihadapi cukup beragam, mulai dari keterbatasan SDM, kompleksitas regulasi, hingga ekspektasi pelanggan yang semakin tinggi, terutama

⁴ Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Direktorat Jenderal Keteragalistrikan, 'Statistik Ketenagalistrikan 2020', *Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral Direktorat Jenderal Keteragalistrikan*, 34.April (2021), p. 122.

⁵ Noella Edelmann, Nathalie Haug, and Ines Mergel, 'Digital Transformation in the Public Sector', *Elgar Encyclopedia of Services*, no. January (2023), p. 406–408, doi:10.4337/9781802202595.digital.transformation.in.

⁶ Ramadan Febriana, 'Struktur Organisasi PLN', <https://www.Warriornux.Com/Struktur-Organisasi-Pln/>, 2023.

mengingat wilayah Medan sebagai kota metropolitan dengan pertumbuhan ekonomi yang dinamis menuntut PLN untuk mampu mengakomodasi kebutuhan listrik yang tidak hanya besar dalam kuantitas, tetapi juga beragam dalam karakteristik pelanggan. Observasi awal di ULP Helvetia menunjukkan bahwa meskipun sudah ada sistem digital, masih ditemukan pola keluhan berulang terkait kecepatan respons penanganan gangguan dan transparansi informasi mengenai estimasi waktu perbaikan. Hal ini seringkali diperparah dengan kebutuhan pelanggan yang ingin mengetahui status keluhan secara *real-time* dan beragamnya tingkat literasi digital pelanggan yang belum sepenuhnya terlayani oleh platform digital yang ada.⁷

Keberagaman karakteristik pelanggan ini semakin kompleks di era digitalisasi saat ini, di mana PT PLN (Persero) menghadapi tantangan peningkatan kualitas pelayanan publik yang tidak hanya membutuhkan pasokan listrik stabil, tetapi juga administrasi yang cepat, transparan, dan responsif. Bagian pelayanan pelanggan dan administrasi menjadi ujung tombak strategis dalam interaksi PLN dengan masyarakat yang memiliki ekspektasi baru terhadap kualitas pelayanan. Pelanggan modern mengharapkan akses 24/7, *respon time* yang cepat, dan transparansi dalam setiap proses pelayanan, yang menuntut PLN untuk tidak hanya mengadopsi teknologi baru, tetapi juga melakukan *reengineering* proses bisnis yang lebih *customer-centric*.⁸

Implementasi teknologi digital seperti aplikasi *mobile*, sistem informasi terintegrasi, dan *platform* digital lainnya menjadi keharusan yang harus diimbangi dengan peningkatan kapasitas SDM dan perubahan budaya organisasi. Namun, tantangan utama adalah memastikan bahwa digitalisasi tidak meninggalkan segmen pelanggan yang belum familiar dengan teknologi digital, sambil tetap menjawab tekanan persaingan dalam industri energi yang semakin ketat. Meskipun PLN masih menjadi pemain dominan dalam distribusi listrik, tekanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan datang dari berbagai *stakeholder*, termasuk regulator, pemerintah, dan tentunya pelanggan itu sendiri, yang dalam konteks otonomi daerah semakin diperkuat oleh peran aktif pemerintah daerah dalam mengawasi dan mengevaluasi kualitas pelayanan publik di wilayahnya.⁹

Menghadapi kompleksitas tantangan tersebut, kegiatan pengabdian di PT PLN (Persero) ULP Helvetia memiliki urgensi tinggi mengingat peran vital listrik dalam kehidupan modern, di mana gangguan pasokan atau keterlambatan administrasi dapat berdampak signifikan pada aktivitas ekonomi dan sosial. Tujuan kegiatan ini adalah mengidentifikasi pola permasalahan pelayanan yang spesifik di ULP Helvetia, mengembangkan solusi efektif, dan meningkatkan kapasitas pelayanan melalui pendekatan sistematis dan inovatif sesuai standar pelayanan publik modern. Pendekatan sistematis ini akan meliputi analisis

⁷ Andyan Pradipati Utama, *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar Dan Ruang Lingkup, Manajemen Pemasaran Konsep Dan Ruang Lingkup*, 2023.

⁸ Katherine N. Lemon and Peter C. Verhoef, 'Understanding Customer Experience throughout the Customer Journey', *Journal of Marketing*, 80.6 (2016), <https://doi:10.1509/jm.15.0420>.

⁹ Natalie Helbig, J. Ramón Gil-García, and Enrico Ferro, 'Understanding the Complexity of Electronic Government: Implications from the Digital Divide Literature', *Government Information Quarterly*, 26.1 (2009), <https://doi:10.1016/j.giq.2008.05.004>.

mendalam terhadap *existing system* dan data keluhan pelanggan untuk mengidentifikasi *gap analysis*, dilanjutkan dengan pengembangan solusi berbasis *best practice* dan implementasi *pilot project* yang dapat direplikasi di unit-unit lain. Fokus akan diberikan pada inovasi yang tidak hanya bersifat teknologi, tetapi juga mencakup inovasi proses, sistem, dan budaya organisasi, seperti peningkatan *knowledge management* bagi petugas pelayanan dan optimalisasi alur komunikasi.¹⁰

Inovasi komprehensif ini diharapkan menghasilkan manfaat yang bersifat multi-dimensi: memberikan perspektif baru bagi PT PLN ULP Helvetia, kesempatan penerapan konsep teoretis dalam konteks praktis, dan kontribusi peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui pelayanan kelistrikan yang lebih baik. Rasionalisasi kegiatan didasari pada kompleksitas pengelolaan pelayanan PLN dengan jangkauan luas dan karakteristik pelanggan beragam, serta kesesuaian dengan visi perusahaan untuk memberikan pelayanan yang terorganisir, cepat, tepat, dan andal. Manfaat jangka pendek yang dapat dirasakan langsung meliputi peningkatan *customer satisfaction index*, penurunan *complaint ratio*, dan percepatan *response time*, sementara manfaat jangka menengah mencakup peningkatan citra perusahaan, *strengthening customer loyalty*, dan peningkatan efisiensi operasional melalui optimalisasi proses bisnis.¹¹

Dari perspektif yang lebih luas, kegiatan pengabdian ini memberikan kontribusi pada pengembangan *knowledge base* tentang *service excellence* dalam konteks pelayanan publik Indonesia, di mana *lessons learned* dari implementasi di ULP Helvetia dapat menjadi model rujukan bagi unit-unit PLN lainnya atau bahkan BUMN lain yang menghadapi tantangan serupa. Hal ini sejalan dengan konteks pembangunan nasional, di mana pengabdian di sektor kelistrikan memiliki nilai strategis sebagai infrastruktur dasar yang mendukung aktivitas ekonomi dan sosial. Kegiatan ini diharapkan berkontribusi pada pengembangan sistem informasi pelayanan yang terintegrasi dan berbasis teknologi digital sesuai tuntutan Industri 4.0, memberikan manfaat jangka pendek berupa peningkatan kapasitas pelayanan dan jangka panjang dalam pengembangan model pelayanan publik yang adaptif dan responsif.¹²

Kontribusi terhadap pembangunan nasional ini tidak terbatas pada aspek operasional semata, melainkan juga berkaitan dengan daya saing ekonomi regional dan nasional. Peningkatan kualitas pelayanan PLN berdampak pada kepuasan individual pelanggan sekaligus menjadi faktor penting dalam menarik investasi, mendukung pertumbuhan industri, dan meningkatkan kualitas hidup masyarakat secara keseluruhan. Lebih jauh lagi, kegiatan pengabdian ini sejalan dengan agenda reformasi birokrasi dan peningkatan kualitas pelayanan publik yang menjadi prioritas pemerintah, di mana inovasi yang

¹⁰ Tapas Bala and others, 'Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking during COVID-19 Lockdown; Evidence from Rural Area of Bangladesh', *Open Journal of Business and Management*, 09 no. 05 (2021), <https://doi:10.4236/ojbm.2021.95126>.

¹¹ By Thomas H Davenport and Lawrence Prusak, 'Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know', *Choice Reviews Online*, 35 no.09 (1998), pp. 35-5167-35-5167, <https://doi:10.5860/choice.35-5167>.

¹² Susilawati and others, 'Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia', *Pralangga Praja*, 6 no.1 (2024).

dikembangkan di ULP Helvetia dapat menjadi *prototype* untuk diterapkan secara lebih luas, berkontribusi pada pencapaian target nasional dalam bidang pelayanan publik dan *good governance*.¹³

Untuk memastikan *sustainability* dari hasil kegiatan pengabdian, diperlukan komitmen jangka panjang dari manajemen PLN, alokasi *resources* yang memadai, dan pengembangan *capability* internal yang dapat melanjutkan proses *improvement* secara berkelanjutan.¹⁴ Pengembangan sistem monitoring dan evaluasi yang *robust* menjadi kunci untuk memastikan bahwa peningkatan kualitas pelayanan dapat dipertahankan dan terus ditingkatkan melalui implementasi *key performance indicators* (KPI) yang tepat, *regular review mechanism*, dan *feedback loop* dari pelanggan yang membantu organisasi tetap responsif terhadap perubahan kebutuhan dan ekspektasi. Kolaborasi dengan institusi pendidikan tinggi melalui program pengabdian seperti ini dapat menjadi model *partnership* yang berkelanjutan, di mana sinergi antara perspektif teoretis akademisi dan *insights* praktisi diharapkan menghasilkan inovasi-inovasi baru yang bermanfaat bagi peningkatan kualitas pelayanan publik secara lebih luas, menciptakan *ecosystem* pembelajaran dan pengembangan yang *sustainable* untuk transformasi pelayanan PLN di masa depan.¹⁵

METODE PENGABDIAN

Pelaksanaan kegiatan pengabdian di PT PLN (Persero) ULP Helvetia dilakukan selama 3 bulan dengan fokus pada dukungan operasional dan pelayanan pelanggan. Tim pengabdian diberikan berbagai tugas dan arahan untuk melatih serta memberikan gambaran tentang dunia kerja yang sesungguhnya. Seluruh tahapan kegiatan pengabdian ini bertujuan untuk meningkatkan efisiensi proses internal dan kualitas pelayanan kepada mitra pengabdian, yaitu pelanggan PLN. Berikut adalah uraian pelaksanaan seluruh tahapan kegiatan pengabdian yang dilengkapi dengan gambaran visual dan data pendukung.

1. Menyusun Berkas AIL

Kegiatan pengabdian dimulai dengan penyusunan Arsip Induk Langgan (AIL), yaitu dokumen data pelanggan yang esensial untuk identifikasi status pelanggan dari sisi jaringan dan tagihan. Informasi dalam AIL harus selalu mencerminkan kondisi terkini pelanggan dan didukung oleh dokumentasi yang memadai. Dokumen arsip yang disatukan dalam AIL meliputi: Surat Izin Penyambungan (SIP), Surat Perintah Kerja (SPK), Berita Acara (BA), Prosedur Peremajaan Data Pelanggan (PDL), Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Kerja (SPJBTL), Kuitansi, KTP Pemohon, dan Materai 10.000. Kegiatan ini melibatkan ketelitian dalam verifikasi dan pengorganisasian dokumen fisik.

¹³ Andik Wijaya and others, 'Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence Dalam Pelayanan Publik', *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5 no.12 (2022), <https://doi:10.54371/jiip.v5i12.1182>.

¹⁴ M. J. Epstein and A. R. Buhovac, *Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts, Making Sustainability Work Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts*, 2014.

¹⁵ Tomy Dwi Cahyono and others, 'Optimasi Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Opensid Di Masyarakat Desa Tatede', *Community Development Journal*, 5 no. 1 (2024), pp. 42–49.



Gambar 1. Menyusun Berkas AIL

2. Menanggapi Keluhan Pelanggan pada Aplikasi Chempion Mobile

Salah satu fokus utama kegiatan pengabdian adalah penanganan keluhan pelanggan melalui aplikasi Chempion Mobile. Aplikasi ini digunakan oleh masyarakat pengguna meteran Advanced Metering Infrastructure (AMI) untuk mempermudah komunikasi antara petugas PLN dan pelanggan terkait pengontrolan penggunaan listrik dan perbaikan kendala. Pelanggan tidak perlu datang langsung ke kantor PLN untuk mengadukan masalah. Tahap-tahap penanganan keluhan melalui Chempion Mobile adalah sebagai berikut:

- a. Melalui akun Manajer, keluhan ditanggapi dan diteruskan kepada bidang yang berkaitan.
- b. Setelah masalah diatasi oleh bidang masing-masing, keluhan dapat langsung di-*closed*, menandakan bahwa keluhan telah terselesaikan.



Gambar 2. Tampilan Aplikasi Chempion Mobile

3. Menelepon Pelanggan Perihal Pemutusan Penyambungan (Tusbung)

Dalam kegiatan ini, penulis ditugaskan untuk menanggapi keluhan pelanggan perihal pemutusan penyambungan (Tusbung) yang masuk melalui aplikasi Chempion. Tugas ini mencakup menelepon pelanggan dan memberikan arahan mengenai cara menghidupkan listrik kembali setelah

tagihan dilunasi. Proses ini melibatkan koordinasi antara akun Manajer dan akun Pelayanan, seperti yang dijelaskan dalam langkah-langkah berikut:

- a. Masuk ke aplikasi Chempion, kemudian buka keluhan aktif.



Gambar 3. Tampilan Keluhan Aktif pada Aplikasi Chempion

- b. Kemudian buka keluhan pelanggan untuk melihat nomor telepon pelanggan agar dapat dihubungi.



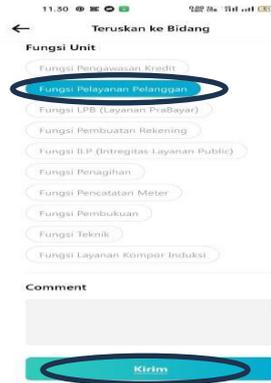
Gambar 4. Tampilan Detail Keluhan Pelanggan

- c. Klik opsi “Teruskan ke Bidang”.



Gambar 5. Opsi Teruskan ke Bidang

d. Klik opsi yang sesuai fungsi Pelayanan Pelanggan dan kirim.



Gambar 6. Pilihan Bidang Pelayanan Pelanggan

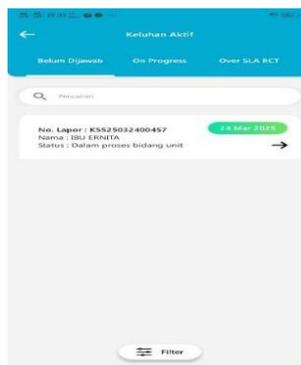
Setelah akun Manajer meneruskan keluhan, akun Pelayanan akan menerima, menelepon, dan mengarahkan pelanggan cara menghidupkan kembali listrik. Jika keluhan sudah selesai, petugas pelayanan mengisi formulir pada aplikasi Chempion dengan tahap-tahap sebagai berikut:

1) Klik Keluhan Aktif.



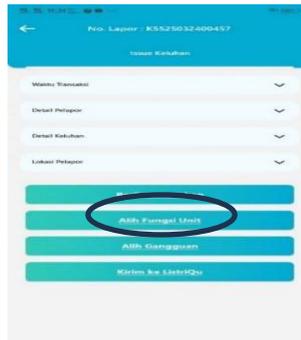
Gambar 7. Tampilan Keluhan Aktif pada Akun Pelayanan

2) Klik Keluhan Pelanggan.



Gambar 8. Membuka Keluhan Pelanggan pada Akun Pelayanan

3) Kemudian klik “Berikan Jawaban”.



Gambar 9. Opsi Berikan Jawaban

4) Kemudian isi jawaban tersebut.



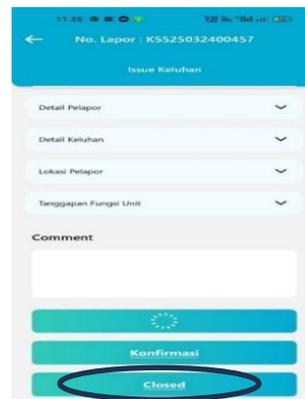
Gambar 10. Mengisi Kolom Jawaban

5) Kemudian jawaban dikirim.



Gambar 11. Mengirim Jawaban Keluhan

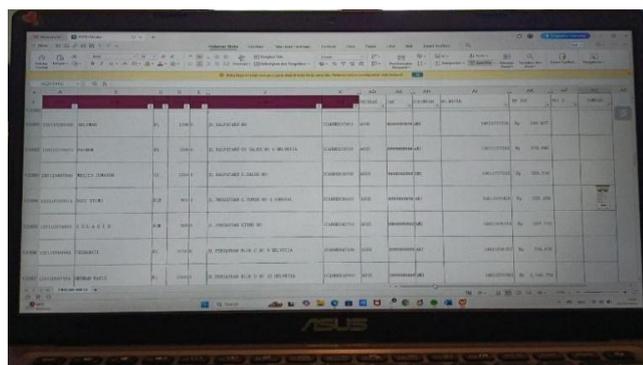
Setelah diteruskan oleh akun pelayanan, akun manajer meng-*closed* keluhan pelanggan tersebut dengan mengklik opsi *closed*.



Gambar 12. Menutup Keluhan pada Akun Manajer

4. Merekap Pelaksanaan Invoice Excel

Kegiatan ini melibatkan rekapitulasi *invoice* tagihan listrik bulanan ke dalam format Excel. *Invoice* ini berisi rincian tagihan yang harus dibayarkan pelanggan. Selama pengabdian, penulis membantu memasukkan foto anggota *biller* yang telah membagikan surat tagihan listrik kepada pelanggan. Hal ini bertujuan untuk memonitor dan memastikan pelanggan segera membayar tagihan.



Gambar 13. Contoh Rekapitulasi Invoice Excel

5. Menyusun SPK

Penyusunan Surat Perintah Kerja (SPK) merupakan bagian penting dari kegiatan pengabdian. SPK adalah surat yang berisi perintah untuk menyelesaikan suatu tugas atau pekerjaan. Tahap-tahap penyusunan SPK meliputi pengumpulan dan pengorganisasian dokumen seperti Perintah Kerja (PK), Berita Acara (BA), Token, Pernyataan PB/PD, SPJTL, dan Surat Pernyataan.



Gambar 14. Contoh Dokumen SPK

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Helvetia telah memberikan dampak transformatif yang signifikan dalam meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dan mengoptimalkan efisiensi operasional perusahaan. Implementasi berbagai inovasi teknologi dan perbaikan sistem pelayanan telah menciptakan perubahan mendasar dalam cara perusahaan berinteraksi dengan pelanggan, sekaligus memperkuat posisi PLN sebagai penyedia layanan kelistrikan yang responsif dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

Pengertian Pelayanan Pelanggan

Konsep pelayanan pelanggan yang dikemukakan oleh Maharani, mendefinisikan pelayanan pelanggan sebagai serangkaian aktivitas tambahan yang ditawarkan perusahaan untuk memberikan nilai tambah dan meningkatkan kepuasan pelanggan.¹⁶ Dalam konteks kegiatan pengabdian ini, definisi tersebut telah diimplementasikan secara konkret melalui berbagai inisiatif yang berkontribusi signifikan pada peningkatan kepuasan pelanggan PLN ULP Helvetia.

Analisis kondisi sebelum pelaksanaan kegiatan menunjukkan bahwa pelanggan menghadapi berbagai kendala struktural dalam menyampaikan keluhan dan memperoleh layanan. Mereka terpaksa harus mendatangi kantor PLN secara langsung, menghadapi antrean panjang yang memakan waktu berharga, dibatasi oleh jam operasional yang kaku, dan menanggung beban biaya transportasi yang tidak selalu terjangkau bagi semua segmen masyarakat. Situasi ini diperburuk oleh respon terhadap keluhan yang tidak selalu cepat dan konsisten, menciptakan siklus frustrasi yang berkelanjutan dan berdampak pada penurunan tingkat kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Transformasi yang terjadi setelah implementasi kegiatan pengabdian menunjukkan perubahan paradigmatik yang luar biasa. Pelanggan kini merasakan kemudahan akses yang revolusioner melalui aplikasi Champion Mobile, yang tidak hanya menyediakan platform komunikasi yang efisien tetapi juga menjamin waktu respon yang jauh lebih cepat dibandingkan sistem konvensional sebelumnya. Aplikasi ini

¹⁶ Dian Prawitasari and Universitas Dian Nuswantoro, 'The Effect of Service Quality , Price and Trust on Consumer Loyalty Intan Putri Dwi Maharani 2005', 12 no. 5 (2024), <https://doi:10.37641/jimkes.v12i5.2532>.

memungkinkan penyampaian keluhan dan permintaan layanan kapan saja tanpa terikat oleh batasan jam operasional tradisional atau keharusan mengeluarkan biaya transportasi, sehingga secara signifikan meningkatkan rasa dihargai dan kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN.

Peran Pelayanan Pelanggan

Berdasarkan konsep yang dijelaskan oleh Grönroos (2007), peran pelayanan pelanggan dalam organisasi modern memiliki dimensi yang multifaset dan strategis.¹⁷ Dalam konteks kegiatan pengabdian ini, peran-peran tersebut telah diwujudkan melalui berbagai mekanisme yang inovatif dan efektif. Sebagai penghubung strategis, tim pelayanan berperan sebagai jembatan komunikasi yang vital antara pelanggan dan PLN dalam menangani berbagai jenis keluhan dan permintaan layanan melalui *dual platform* yaitu aplikasi *Chempion Mobile* dan sistem komunikasi telepon yang terintegrasi.

Peran ini tidak hanya bersifat reaktif dalam merespons keluhan, tetapi juga proaktif dalam mengidentifikasi pola masalah dan memberikan solusi preventif. Dalam aspek menjaga reputasi perusahaan, penanganan keluhan yang efektif dan profesional telah berkontribusi secara substansial pada terjaganya reputasi PLN sebagai perusahaan yang responsif dan peduli terhadap kebutuhan pelanggan. Setiap interaksi dengan pelanggan dipandang sebagai peluang untuk memperkuat *brand image* dan membangun kepercayaan yang berkelanjutan.

Fungsi membantu adaptasi teknologi menjadi semakin krusial di era digital ini, di mana tim pelayanan berperan aktif membantu pelanggan dalam menggunakan aplikasi *Chempion Mobile* melalui program bimbingan dan edukasi yang sistematis dan mudah dipahami. Hal ini memastikan bahwa manfaat teknologi dapat dirasakan oleh seluruh segmen pelanggan, termasuk mereka yang kurang familiar dengan teknologi digital. Peran strategis dalam mengurangi risiko kehilangan pelanggan tercermin melalui sistem respon yang cepat terhadap keluhan, terutama untuk kasus-kasus kritis seperti Tusbung (Tunggakan Suburan). Pendekatan proaktif ini secara efektif mengurangi risiko pelanggan beralih ke penyedia layanan alternatif dan memperkuat loyalitas jangka panjang. Dengan demikian, pelayanan pelanggan tidak hanya berfungsi sebagai unit operasional, melainkan sebagai instrumen strategis yang berkontribusi pada keberlanjutan dan pertumbuhan perusahaan.

Tujuan dan Manfaat Pelayanan Pelanggan

Evaluasi komprehensif terhadap kondisi sebelum implementasi kegiatan menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan sangat bervariasi dan tidak konsisten, dengan proses pengaduan yang memakan waktu berlebihan dan sistem yang kurang efisien. Kondisi ini berpotensi signifikan mengurangi loyalitas pelanggan dan menciptakan persepsi negatif terhadap kualitas layanan PLN secara keseluruhan. Kontras yang mencolok terlihat pada kondisi setelah implementasi kegiatan, di mana terjadi peningkatan kepuasan pelanggan yang terukur melalui kemudahan akses layanan dan sistem respon yang cepat dan akurat. Transformasi ini tidak hanya berdampak pada kepuasan jangka pendek, tetapi juga berhasil membangun

¹⁷ Tianze Li and Haiying Wei, 'Service Branding: A Perspective of Value Co-Creation Orientation', *Journal of Service Science and Management*, 11 no.02 (2018), pp. 256–66, <https://doi:10.4236/jssm.2018.112018>.

hubungan jangka panjang yang kuat dan saling menguntungkan antara PLN dan pelanggan. Dampak positif lebih lanjut terlihat pada peningkatan citra perusahaan di mata masyarakat dan munculnya promosi positif *word-of-mouth* yang organik dan kredibel.

Kualitas Pelayanan Pelanggan

Analisis kualitas pelayanan menggunakan *framework* lima dimensi SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry menunjukkan peningkatan yang signifikan di semua aspek evaluasi.¹⁸ Dalam konteks modern, dimensi *tangible* mengalami transformasi melalui implementasi aplikasi *Champion Mobile* yang dirancang dengan antarmuka *user-friendly* dan intuitif, dikombinasikan dengan sistem komunikasi telepon yang efektif dan responsif. Kombinasi ini berhasil memberikan kesan modern dan profesional yang konsisten dengan ekspektasi pelanggan di era digital. Peningkatan *empathy* tercermin dalam pendekatan penanganan keluhan yang lebih personal dan *human-centered*, di mana setiap komunikasi dirancang untuk menunjukkan perhatian tulus terhadap situasi dan kebutuhan spesifik pelanggan. Pendekatan ini menciptakan *emotional connection* yang kuat antara perusahaan dan pelanggan, sehingga terbangun hubungan yang lebih bermakna dan berkelanjutan.

Aspek *reliability* mengalami penguatan signifikan melalui penyediaan informasi yang akurat, konsisten, dan dapat diandalkan, serta implementasi solusi yang efektif dan berkelanjutan. Konsistensi ini membangun kepercayaan dan kredibilitas PLN di mata pelanggan. Dimensi *responsiveness* menunjukkan peningkatan yang paling dramatis melalui pengurangan waktu tunggu secara signifikan, baik melalui platform aplikasi digital maupun sistem penanganan telepon yang telah dioptimalkan. Kecepatan respon ini menjadi keunggulan kompetitif yang kuat bagi PLN. Peningkatan *assurance* tercapai melalui penyediaan informasi yang jelas, akurat, dan mudah dipahami oleh berbagai segmen pelanggan, sehingga meningkatkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap layanan PLN secara keseluruhan. Kelima dimensi ini bekerja secara sinergis untuk menciptakan ekosistem pelayanan yang holistik dan berkelanjutan.

Penanganan Keluhan

Transformasi sistem penanganan keluhan menunjukkan perubahan paradigmatik yang fundamental. Kondisi sebelum kegiatan mengharuskan pelanggan untuk mendatangi kantor PLN secara fisik dengan proses yang memakan waktu lama, birokratis, dan seringkali kurang efisien dalam penyelesaian masalah. Hal ini tidak hanya menimbulkan ketidaknyamanan bagi pelanggan, tetapi juga menciptakan beban operasional yang tinggi bagi perusahaan. Revolusi sistem penanganan keluhan tercapai melalui implementasi aplikasi *Champion Mobile* yang memungkinkan pelanggan melaporkan keluhan dengan mudah dan cepat, dilengkapi dengan sistem respon awal melalui telepon yang responsif. Integrasi *dual-channel* ini tidak hanya menghemat waktu pelanggan secara signifikan tetapi juga meningkatkan efisiensi dan efektivitas proses penanganan keluhan secara keseluruhan. Sistem baru ini memungkinkan

¹⁸ A. Parasuraman, V. A. Zeithaml, and A. Berry L. L., 'SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Jurnal Of Retailing*, 64.September 2014 (2008).

pelacakan status keluhan secara *real-time*, memberikan transparansi yang lebih baik kepada pelanggan mengenai progres penyelesaian masalah mereka.

Hambatan yang Dihadapi dan Solusi Strategis

Meskipun pencapaian yang signifikan telah diraih, implementasi sistem masih menghadapi beberapa tantangan teknis yang memerlukan perhatian serius. Gangguan jaringan yang *intermittent* masih menghambat proses perekapan *invoice* dan penanganan keluhan secara optimal. Untuk mengatasi hal ini, diperlukan investasi strategis dalam infrastruktur jaringan yang lebih stabil dan *robust*, guna memastikan kontinuitas layanan. Selain itu, pengembangan opsi *offline* untuk pencatatan data sementara menjadi solusi penting agar data tetap dapat dikumpulkan dan disinkronisasi ketika koneksi jaringan kembali tersedia. Pendekatan ini dapat menjaga efisiensi operasional di tengah keterbatasan teknis yang tidak dapat dihindari.

Tantangan lainnya berkaitan dengan kurangnya informasi yang komprehensif dan *real-time* mengenai ketersediaan barang dan suku cadang, yang seringkali menghambat penyelesaian keluhan teknis. Solusi yang direkomendasikan adalah pengembangan sistem informasi terpusat yang dapat diakses secara langsung oleh seluruh petugas pelayanan. Dengan akses informasi yang cepat dan akurat, pelanggan akan mendapatkan kepastian mengenai status keluhan mereka, yang pada akhirnya meningkatkan kepercayaan terhadap PLN. Evaluasi menyeluruh menunjukkan bahwa meskipun sistem digitalisasi telah diterapkan dengan dampak positif yang terukur, optimalisasi pelayanan pelanggan dan efisiensi operasional tetap membutuhkan perbaikan berkelanjutan pada infrastruktur pendukung serta sistem manajemen informasi internal yang terintegrasi dan *comprehensive*.

KESIMPULAN

Kegiatan pengabdian masyarakat yang telah dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Helvetia menunjukkan kontribusi yang signifikan dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis digital. Serangkaian inisiatif seperti penyusunan Arsip Induk Langganan (AIL), pemanfaatan aplikasi Champion Mobile untuk penanganan keluhan, penyelesaian Tunggakan Susulan Bulanan (Tusbung) secara proaktif, digitalisasi rekapitulasi *invoice*, serta penyusunan Surat Perintah Kerja (SPK), telah berhasil meningkatkan efisiensi operasional dan kualitas interaksi antara PLN dan pelanggan. Hasil yang dicapai menunjukkan adanya peningkatan kecepatan layanan, kemudahan akses informasi selama 24 jam, serta peningkatan kepuasan pelanggan yang terlihat dalam berbagai dimensi pelayanan seperti empati, keandalan, responsivitas, jaminan, dan aspek fisik pelayanan.

Meskipun demikian, masih terdapat tantangan yang memerlukan perhatian, antara lain gangguan jaringan secara berkala dan kurangnya sistem informasi yang mampu memberikan data ketersediaan suku cadang secara *real-time*. Oleh karena itu, diperlukan langkah-langkah strategis untuk menjaga keberlanjutan dampak positif dari kegiatan ini. Salah satu upaya penting adalah meningkatkan literasi digital pelanggan melalui edukasi yang berkelanjutan, agar pemanfaatan aplikasi dan layanan digital dapat dilakukan secara optimal oleh seluruh segmen masyarakat. Selain itu, penguatan komunikasi proaktif

Desmon Gunadi Siagian, Grace Christina Lasmaida Silitonga, Katrin Jenny Sirait, M. Sakti Syahdan: Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Melalui Digitalisasi Sistem Penanganan Keluhan di PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan

kepada pelanggan, seperti notifikasi otomatis mengenai status keluhan dan estimasi waktu penyelesaian, akan mendorong transparansi dan mengurangi kecemasan pelanggan terhadap proses pelayanan.

Dalam jangka panjang, pengembangan saluran umpan balik yang mudah diakses dan responsif menjadi penting agar PLN dapat terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan yang dinamis. Di sisi internal, pengembangan kapasitas petugas pelayanan melalui pelatihan teknis dan soft skills juga menjadi faktor krusial dalam mempertahankan kualitas layanan. Pemanfaatan data analitik dari interaksi pelanggan dapat digunakan untuk merancang perbaikan kebijakan dan sistem secara lebih tepat sasaran. Keberhasilan transformasi pelayanan di ULP Helvetia ini juga dapat dijadikan model yang direplikasi di unit PLN lainnya, sehingga inovasi yang telah terbukti efektif dapat memberikan dampak yang lebih luas.

DAFTAR PUSTAKA

- Bala, Tapas, and others, 'Service Quality and Customer Satisfaction of Mobile Banking during COVID-19 Lockdown; Evidence from Rural Area of Bangladesh', *Open Journal of Business and Management*, 09 no. 05 (2021), <https://doi:10.4236/ojbm.2021.95126>
- Berry, Leonard L, A Parasuraman, and Valarie A Zeithaml, 'SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Journal of Retailing*, 64 no.1 (1988).
- Cahyono, Tomy Dwi, and others, 'Optimasi Pelayanan Publik Melalui Sosialisasi Dan Pelatihan Penggunaan Opensid Di Masyarakat Desa Tatede', *Community Development Journal*, 5.1 (2024).
- Davenport, By Thomas H, and Lawrence Prusak, 'Working Knowledge: How Organizations Manage What They Know', *Choice Reviews Online*, 35 no.09 (1998), <https://doi:10.5860/choice.35-5167>
- Edelmann, Noella, Nathalie Haug, and Ines Mergel, 'Digital Transformation in the Public Sector', *Elgar Encyclopedia of Services*, no. January (2023), <https://doi:10.4337/9781802202595.digital.transformation.in>
- Epstein, M. J., and A. R. Buhovac, *Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts, Making Sustainability Work Best Practices in Managing and Measuring Corporate Social, Environmental, and Economic Impacts*, 2014
- Febriana, Ramdan, 'Struktur Organisasi PLN', <https://www.warriornux.com/struktur-organisasi-pln/>, 2023
- Helbig, Natalie, J. Ramón Gil-García, and Enrico Ferro, 'Understanding the Complexity of Electronic Government: Implications from the Digital Divide Literature', *Government Information Quarterly*, 26 no.1 (2009), <https://doi:10.1016/j.giq.2008.05.004>
- Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Direktrat Jenderal Keteragalistrikan, 'Statistik Ketenagalistrikan 2020', *Kementerian Energi Dan Sumber Daya Mineral Direktrat Jenderal Keteragalistrikan*, 34.April (2021).
- Lemon, Katherine N., and Peter C. Verhoef, 'Understanding Customer Experience throughout the Customer Journey', *Journal of Marketing*, 80 no.6 (2016), <https://doi:10.1509/jm.15.0420>
- Li, Tianze, and Haiying Wei, 'Service Branding: A Perspective of Value Co-Creation Orientation', *Journal of Service Science and Management*, 11 no. 02 (2018), <https://doi:10.4236/jssm.2018.112018>
- Parasuraman, A., V. A. Zaithaml, and A. Berry L. L., 'SERVQUAL : A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality', *Jurnal Of Retailing*, 64. September 2014 (2008).
- Pradipati Utama, Andyan, *Manajemen Pemasaran Konsep Dasar Dan Ruang Lingkup, Manajemen Pemasaran Konsep Dan Ruang Lingkup*, 2023

Desmon Gunadi Siagian, Grace Christina Lasmaida Silitonga, Katrin Jenny Sirait, M. Sakti Syahdan: Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan Melalui Digitalisasi Sistem Penanganan Keluhan di PT PLN (Persero) ULP Helvetia Medan

Prawitasari, Dian, and Universitas Dian Nuswantoro, 'The Effect of Service Quality , Price and Trust on Consumer Loyalty Intan Putri Dwi Maharani 2005', 12 no.5 (2024), <https://doi:10.37641/jimkes.v12i5.2532>

Susilawati, and others, 'Pelayanan Publik Berbasis Digital Pada Organisasi Sektor Publik Di Indonesia', *Pralangga Praja*, 6 no.1 (2024).

Taherdoost, Hamed, *Customer Relationship Management, EAI/Springer Innovations in Communication and Computing*, 2023, https://doi:10.1007/978-3-031-39626-7_10

Wijaya, Andik, and others, 'Penerapan Prinsip-Prinsip Service Excellence Dalam Pelayanan Publik', *JIIP - Jurnal Ilmiah Ilmu Pendidikan*, 5 no. 12 (2022), <https://doi:10.54371/jiip.v5i12.1182>

Wirtz, Jochen, and Christopher Lovelock, *Services Marketing* (WORLD SCIENTIFIC (US), 2016), <https://doi:10.1142/y0001>