



Implementasi Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota

Implementation of Good Governance Principles in Improving the Quality of Public Services at PT PLN (Persero) ULP Medan City

Chiya Laisa Qhataya & Yurial Arief Lubis*

Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi prinsip good governance dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota, Kecamatan Medan Petisah. Prinsip good governance, yang mencakup transparansi, akuntabilitas, partisipasi masyarakat, efektivitas, efisiensi, dan penegakan hukum, menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan PLN. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif, di mana data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Teknik triangulasi sumber dan metode diterapkan untuk memastikan keabsahan data. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun PLN ULP Medan Kota telah menerapkan prinsip good governance, masih terdapat beberapa kendala, seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap mekanisme pengaduan, keterbatasan infrastruktur teknologi, serta lambatnya respons dalam menangani keluhan pelanggan. Untuk mengatasi hambatan tersebut, PLN perlu meningkatkan sosialisasi layanan, memperkuat sistem digitalisasi, dan meningkatkan kapasitas sumber daya manusia. Dengan perbaikan berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan PLN semakin meningkat, sehingga dapat memberikan layanan listrik yang lebih transparan, akuntabel, dan efisien bagi masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan Publik; Tagihan Listrik Pascabayar; PT PLN; Kualitas Pelayanan; Kepuasan Pelanggan.

Abstract

This study aims to analyze the implementation of the principles of good governance in improving the quality of public services at PT PLN (Persero) ULP Medan Kota, Medan Petisah District. The principles of good governance, which include transparency, accountability, community participation, effectiveness, efficiency, and law enforcement, are important factors in increasing customer satisfaction with PLN's services. The research method used is qualitative with a descriptive approach, where data is collected through in-depth interviews, observations, and documentation. Source triangulation techniques and methods are applied to ensure the validity of the data. The results of the study show that even though PLN ULP Medan Kota has implemented the principles of good governance, there are still several obstacles, such as lack of public understanding of the complaint mechanism, limited technological infrastructure, and slow response in handling customer complaints. To overcome these obstacles, PLN needs to increase service socialization, strengthen the digitalization system, and increase the capacity of human resources. With continuous improvement, it is hoped that the quality of PLN's services will increase, so that it can provide more transparent, accountable, and efficient electricity services for the community.

Keywords: Public Service; Postpaid Electricity Bill; PT PLN; Quality of Service; Customer Satisfaction.

How to Cite: Qhataya, C.L. & Lubis, Y.A., (2025). Implementasi Prinsip Good Governance dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota. *Strukturasi: Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 7(1) 2025: 104-112,

*E-mail: yurialarief@staff.uma.ac.id

ISSN 2721-7507 (Online)



PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah pilar utama dalam mewujudkan pemerintahan yang efektif, transparan, dan akuntabel. Kualitas pelayanan mencerminkan komitmen negara terhadap kesejahteraan rakyat (Abduloh et al., 2020; Mariana Br Simamora et al., 2022; Suharyanto et al., 2019). Dalam kerangka good governance, pelayanan publik harus responsif, partisipatif, dan adil guna memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal dan berkelanjutan

Sebagai perusahaan milik negara yang bergerak di bidang ketenagalistrikan, PT PLN (Persero) memiliki tanggung jawab besar dalam memastikan distribusi listrik yang andal serta pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat (Nasution, 2020; Sianturi & Fadilah, 2022). PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Medan Kota Kecamatan Medan Petisah berperan langsung dalam memberikan layanan listrik kepada pelanggan di wilayah tersebut. Namun, dalam praktiknya, berbagai permasalahan masih sering muncul, seperti seringnya pemadaman listrik, keterlambatan penanganan pengaduan pelanggan, serta kurangnya transparansi dalam informasi terkait layanan PLN (Sinaga, 2020). Permasalahan ini mengindikasikan adanya tantangan dalam implementasi prinsip *good governance* di PLN ULP Medan Kota, yang berpotensi mempengaruhi kepuasan masyarakat dan efektivitas layanan publik (Nugroho & Sari, 2020; Susanto, 2019).

Salah satu kendala utama dalam pelayanan PLN ULP Medan Kota adalah pemadaman listrik yang tidak terjadwal dan kurangnya transparansi informasi terkait pemadaman tersebut. Hidayat dan Rahmawati (2021) menyoroti bahwa salah satu faktor utama ketidakpuasan pelanggan PLN di berbagai daerah adalah kurangnya pemberitahuan resmi sebelum pemadaman listrik terjadi. Meskipun Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan telah mengatur hak pelanggan untuk mendapatkan listrik secara berkelanjutan, masih banyak pelanggan yang merasa dirugikan akibat pemadaman listrik mendadak yang berdampak pada aktivitas ekonomi dan sosial mereka (Prasetyo & Widodo, 2020). Banyak pelanggan yang mengeluhkan lambatnya respons customer service, baik melalui call center PLN maupun aplikasi PLN Mobile, yang menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan dan responsivitas PLN ULP Medan Kota masih belum mencapai standar yang diharapkan dalam prinsip good governance, terutama dalam aspek akuntabilitas dan transparansi (Susanto, 2019; Yusuf & Lestari, 2021).

Selain aspek transparansi dan responsivitas, efektivitas pengelolaan infrastruktur listrik juga menjadi perhatian utama dalam pelayanan PLN ULP Medan Kota. Sebagian besar sistem distribusi listrik di daerah ini masih menggunakan peralatan yang sudah berumur, sehingga meningkatkan risiko gangguan listrik yang lebih sering terjadi (Br.Ginting, 2023; Muhaimin & Raharjo, 2019; Pt et al., 2022). Minimnya investasi dalam modernisasi infrastruktur serta keterbatasan tenaga teknis yang tersedia juga menjadi faktor yang memperlambat perbaikan jaringan listrik ketika terjadi gangguan. Akibatnya, masyarakat kerap mengalami keterlambatan dalam pemulihan pasokan listrik, yang berdampak langsung pada produktivitas usaha dan sektor industri (Putri et al., 2022).

Dalam menghadapi berbagai tantangan ini, penerapan prinsip *good governance* di PLN ULP Medan Kota menjadi faktor kunci dalam meningkatkan kualitas layanan publik. Prinsip good governance yang meliputi transparansi, akuntabilitas, responsivitas, efektivitas, efisiensi, serta partisipasi masyarakat harus diterapkan secara optimal agar pelayanan PLN dapat lebih profesional dan berorientasi pada kepuasan pelanggan (Denhardt & Denhardt, 2016; Osborne & Plastrik, 1997). Dengan adanya mekanisme pengawasan yang lebih baik serta penerapan sistem digitalisasi yang lebih efektif, diharapkan PLN ULP Medan Kota dapat meningkatkan transparansi informasi terkait pemadaman listrik dan mempercepat respons terhadap keluhan pelanggan (Alford, 2009).

Penelitian terkait pelayanan publik dalam sektor ketenagalistrikan telah banyak dilakukan, namun sebagian besar studi lebih menyoroti aspek teknis, seperti manajemen distribusi listrik, investasi infrastruktur, dan kebijakan tarif listrik (Hutabarat et al., 2022; Priska et al., 2020). Beberapa penelitian sebelumnya juga telah membahas efektivitas layanan pelanggan PLN secara umum, tetapi masih sedikit yang menghubungkan layanan pelanggan dengan penerapan prinsip *good governance* dalam konteks spesifik seperti PLN ULP Medan Kota (Hidayat & Rahmawati, 2021; Nugroho & Sari, 2020).

Penelitian ini memberikan kontribusi dengan menyoroti bagaimana prinsip *good governance* diterapkan dalam pelayanan PLN ULP Medan Kota, khususnya dalam aspek transparansi informasi, akuntabilitas pengelolaan keluhan pelanggan, dan efektivitas penanganan gangguan listrik. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi yang lebih spesifik untuk meningkatkan kualitas layanan PLN ULP Medan Kota melalui penerapan prinsip-prinsip tata kelola pemerintahan yang baik (Putri et al., 2022; Susanto, 2019).

Berdasarkan urgensi permasalahan yang dihadapi, penelitian ini akan berfokus pada implementasi *good governance* sebagai strategi utama dalam meningkatkan kualitas pelayanan PLN ULP Medan Kota. Dengan adanya penelitian ini, diharapkan dapat memberikan rekomendasi konkret bagi PLN dalam meningkatkan efisiensi operasional, transparansi kebijakan, serta kepuasan pelanggan dalam mengakses layanan listrik yang lebih andal dan berkualitas.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif untuk memahami fenomena pelayanan publik di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota secara lebih mendalam. Pendekatan ini bertujuan untuk menggambarkan keadaan objek penelitian berdasarkan fakta yang ada di lapangan dengan memanfaatkan berbagai metode pengumpulan data yang relevan. Lokasi penelitian dipilih di PLN ULP Medan Kota, yang berlokasi di Jalan Listrik No. 8 Medan, Kecamatan Medan Petisah, Kota Medan, karena adanya permasalahan terkait pelayanan tagihan listrik pascabayar dan gangguan distribusi listrik yang berdampak langsung pada kepuasan pelanggan. Pemilihan informan dalam penelitian ini dilakukan secara purposive sampling, di mana informan dipilih berdasarkan peran mereka dalam pelayanan publik di PLN serta pengalaman mereka dalam menangani atau mengalami masalah terkait pelayanan PLN. Informan dalam penelitian ini terdiri dari pegawai PLN yang bertanggung jawab dalam layanan pelanggan, teknisi listrik yang menangani pemadaman, serta pelanggan yang mengalami langsung permasalahan pelayanan PLN. Informan kunci dalam penelitian ini adalah manajer atau kepala bagian layanan pelanggan PLN, sementara informan utama adalah pegawai dan teknisi PLN, dan informan tambahan adalah pelanggan atau masyarakat yang telah menggunakan layanan PLN.

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini mencakup wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Wawancara dengan informan kunci dan utama dilakukan untuk memahami kebijakan pelayanan publik di PLN ULP Medan Kota, termasuk penanganan gangguan listrik dan pengaduan pelanggan. Observasi digunakan untuk melihat langsung interaksi petugas dengan pelanggan serta efektivitas sistem pengaduan, sementara dokumentasi berupa rekaman wawancara, foto fasilitas, dan laporan kebijakan digunakan sebagai data sekunder. Keabsahan data diuji melalui triangulasi sumber dan metode dengan membandingkan informasi dari berbagai informan serta mengombinasikan hasil wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data menggunakan teknik Miles dan Huberman, yang mencakup reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data menyaring informasi yang relevan, sedangkan

penyajian data dilakukan dalam bentuk narasi deskriptif untuk mengidentifikasi pola temuan terkait kendala pelayanan PLN dan penerapan good governance. Tahap akhir adalah penarikan kesimpulan, yang menghubungkan temuan empiris dengan teori good governance. Pendekatan ini diharapkan memberikan gambaran implementasi good governance di PLN ULP Medan Kota serta rekomendasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Prinsip Good Governance di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota

PT PLN (Persero) ULP Medan Kota merupakan unit layanan pelanggan yang bertanggung jawab atas penyediaan dan pengelolaan listrik di Kecamatan Medan Petisah, Provinsi Sumatera Utara. Sebagai bagian dari perusahaan milik negara, PLN memiliki mandat untuk menyediakan pelayanan publik yang berkualitas serta menjamin keterjangkauan dan keandalan listrik bagi masyarakat. Dalam upaya meningkatkan pelayanan, PLN mengadopsi prinsip good governance, yang menekankan transparansi, akuntabilitas, efektivitas, efisiensi, partisipasi, serta kepatuhan terhadap regulasi (Kaufmann et al., 1999). Implementasi prinsip ini diharapkan dapat memperbaiki berbagai permasalahan dalam pelayanan listrik, seperti pemadaman bergilir, keterlambatan respons terhadap pengaduan pelanggan, serta kurangnya sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pelanggan.

Penerapan good governance di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota dapat dianalisis berdasarkan beberapa indikator utama menurut teori pelayanan publik dan tata kelola pemerintahan yang baik. Menurut Osborne dan Gaebler (1992), pelayanan publik yang efektif harus berbasis pada prinsip good governance, dengan memastikan bahwa birokrasi mampu beradaptasi dengan tuntutan pelanggan dan kondisi yang terus berubah.

1. Transparansi

PLN ULP Medan Kota telah menerapkan keterbukaan informasi dengan menyediakan berbagai saluran komunikasi, seperti website resmi, aplikasi PLN Mobile, dan media sosial. Melalui platform ini, pelanggan dapat mengakses informasi mengenai prosedur layanan, tarif listrik, serta mekanisme pengaduan. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa sebagian besar pelanggan masih mengalami kesulitan dalam memahami mekanisme pengaduan dan penyelesaian masalah listrik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun transparansi informasi sudah diterapkan, efektivitasnya masih perlu ditingkatkan agar benar-benar dapat diakses dan dipahami oleh seluruh pelanggan.

Selain itu, kurangnya sosialisasi aktif menyebabkan banyak pelanggan tidak mengetahui hak dan kewajibannya dalam layanan PLN. Studi sebelumnya oleh Nugroho & Sari (2020) juga menemukan bahwa meskipun PLN telah berupaya meningkatkan transparansi layanan melalui berbagai kanal komunikasi, minimnya edukasi langsung dan interaktif membuat pelanggan tetap mengalami kebingungan dalam mengakses informasi yang relevan. Oleh karena itu, PLN perlu memperkuat pendekatan proaktif dalam menyampaikan informasi kepada masyarakat, seperti dengan penyuluhan langsung, kampanye edukasi, serta pelatihan digital bagi pelanggan agar mereka lebih memahami prosedur layanan dan mekanisme pengaduan yang tersedia.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam pelayanan PLN ULP Medan Kota tercermin melalui pengawasan internal dan evaluasi berkala terhadap kinerja pegawai. PLN telah menerapkan sistem audit internal untuk memastikan bahwa layanan kelistrikan berjalan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Mekanisme ini bertujuan untuk menilai kepatuhan pegawai, meningkatkan efisiensi layanan, serta memastikan bahwa setiap pelanggan menerima haknya dalam mendapatkan pelayanan listrik yang optimal. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan

bahwa meskipun sistem akuntabilitas telah diterapkan, masih terdapat beberapa kendala dalam implementasinya. Keluhan pelanggan terkait keterlambatan dalam menangani gangguan listrik serta kurangnya respons dalam sistem pengaduan masih sering ditemukan. Beberapa pelanggan melaporkan bahwa pengaduan yang diajukan melalui call center atau aplikasi PLN Mobile tidak selalu mendapat tanggapan yang cepat dan memadai, yang pada akhirnya mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan PLN.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Hidayat & Rahmawati (2021), yang menunjukkan bahwa akuntabilitas dalam layanan PLN masih menghadapi tantangan, terutama dalam penegakan disiplin pegawai dan efektivitas sistem pengaduan pelanggan. Oleh karena itu, PLN ULP Medan Kota perlu meningkatkan transparansi dalam mekanisme pengaduan, mempercepat waktu respons terhadap keluhan pelanggan, serta memperketat pengawasan terhadap kepatuhan pegawai dalam menjalankan SOP guna memastikan bahwa prinsip akuntabilitas benar-benar terimplementasi dengan baik.

3. Partisipasi Masyarakat

PLN ULP Medan Kota telah berupaya meningkatkan partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan dengan mengadakan survei kepuasan pelanggan dan forum diskusi. Inisiatif ini bertujuan untuk mendapatkan umpan balik dari pelanggan mengenai pengalaman mereka dalam menggunakan layanan PLN serta memberikan ruang bagi masyarakat untuk menyampaikan keluhan dan saran perbaikan. Dengan adanya mekanisme partisipasi ini, diharapkan pelanggan dapat lebih aktif dalam berkontribusi terhadap peningkatan kualitas layanan PLN. Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa partisipasi masyarakat masih tergolong rendah, karena banyak pelanggan yang tidak mengetahui atau tidak memahami bagaimana cara mereka dapat terlibat dalam evaluasi layanan. Kurangnya sosialisasi mengenai hak dan kewajiban pelanggan dalam mengakses layanan PLN menjadi faktor utama yang menyebabkan rendahnya partisipasi ini.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Santoso et al. (2019), yang mengungkapkan bahwa di beberapa daerah, keterlibatan masyarakat dalam evaluasi pelayanan PLN masih terbatas, sehingga berdampak pada efektivitas kebijakan perbaikan layanan. Jika pelanggan tidak memiliki akses informasi yang cukup atau tidak merasa dilibatkan dalam proses pengambilan keputusan, maka perbaikan layanan akan lebih sulit dilakukan secara tepat sasaran. Oleh karena itu, PLN ULP Medan Kota perlu meningkatkan sosialisasi mengenai hak pelanggan untuk memberikan umpan balik, mempermudah akses partisipasi, serta mengembangkan platform digital interaktif yang memungkinkan pelanggan untuk berkontribusi secara lebih aktif dalam evaluasi dan perbaikan layanan.

4. Efektivitas dan Efisiensi

Dalam upaya meningkatkan efektivitas layanan, PLN ULP Medan Kota telah mengadopsi teknologi digital, seperti aplikasi PLN Mobile, yang memungkinkan pelanggan mengakses layanan secara lebih mudah dan cepat. Melalui aplikasi ini, pelanggan dapat membayar tagihan, mengajukan permohonan layanan listrik, serta menyampaikan pengaduan tanpa harus datang langsung ke kantor PLN. Digitalisasi ini bertujuan untuk mengurangi waktu tunggu, mengoptimalkan sumber daya, dan meningkatkan kecepatan respons terhadap keluhan pelanggan. Namun, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa meskipun sistem digital telah diterapkan, masih terdapat kendala teknis dalam pengoperasiannya. Beberapa pelanggan mengalami gangguan sistem pada aplikasi, kesulitan mengakses informasi, serta kurangnya pemahaman dalam menggunakan layanan digital. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas layanan digital PLN masih perlu ditingkatkan, terutama dalam hal penguatan infrastruktur teknologi serta pendampingan kepada pelanggan yang belum terbiasa dengan sistem digital.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Prasetyo & Widodo (2020), yang menyatakan bahwa penggunaan teknologi digital dalam sektor layanan publik dapat meningkatkan efisiensi operasional, tetapi tetap membutuhkan dukungan infrastruktur yang kuat dan edukasi masyarakat agar layanan dapat diakses secara optimal. Selain itu, efektivitas layanan digital juga dipengaruhi oleh kecepatan respons dari pihak PLN dalam menangani kendala teknis yang dialami pelanggan. Oleh karena itu, PLN ULP Medan Kota perlu meningkatkan kualitas infrastruktur digital, mempercepat penanganan masalah teknis, serta melakukan edukasi digital kepada pelanggan agar penggunaan layanan berbasis teknologi dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Dengan perbaikan yang berkelanjutan, digitalisasi layanan PLN diharapkan dapat mempermudah akses pelanggan terhadap layanan listrik serta meningkatkan kepuasan masyarakat dalam menggunakan layanan PLN.

5. Penegakan Hukum (Rule of Law)

Sebagai penyedia layanan listrik utama di Indonesia, PLN ULP Medan Kota berkomitmen untuk menjalankan operasionalnya sesuai dengan prinsip penegakan hukum (rule of law), sebagaimana diatur dalam Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Regulasi ini menegaskan bahwa pelanggan memiliki hak atas layanan listrik yang berkualitas, kontinuitas pasokan yang andal, serta mekanisme kompensasi jika terjadi gangguan atau pemadaman yang disebabkan oleh kesalahan dari penyedia layanan. Dalam pelaksanaannya, PLN telah menetapkan prosedur standar terkait penanganan keluhan pelanggan, transparansi tarif, serta kompensasi dalam kasus pemadaman listrik. Namun, hasil penelitian ini menemukan bahwa masih terdapat ketidakjelasan dalam implementasi kebijakan kompensasi, di mana pelanggan sering kali tidak memahami prosedur klaim atau tidak mendapatkan informasi yang memadai mengenai hak mereka dalam menerima kompensasi akibat pemadaman listrik.

Temuan ini sejalan dengan penelitian Yusuf & Lestari (2021), yang menemukan bahwa ketidakpastian dalam regulasi mengenai kompensasi pemadaman masih menjadi permasalahan yang sering muncul dalam pelayanan PLN. Banyak pelanggan yang mengeluhkan bahwa tidak ada pemberitahuan yang jelas mengenai mekanisme kompensasi, baik dalam bentuk pengurangan tarif listrik maupun pengembalian biaya layanan tertentu. Selain itu, masih ditemukan perbedaan dalam penerapan kompensasi antar daerah, yang menimbulkan kesan bahwa mekanisme ini belum berjalan secara konsisten dan merata. Oleh karena itu, PLN ULP Medan Kota perlu memperjelas dan menyosialisasikan kebijakan kompensasi kepada pelanggan, baik melalui website resmi, aplikasi PLN Mobile, maupun komunikasi langsung di kantor layanan pelanggan. Dengan transparansi yang lebih baik dalam penerapan hukum, pelanggan dapat merasa lebih dilindungi dan memiliki kepercayaan yang lebih tinggi terhadap layanan PLN.

Evaluasi Kritis terhadap Implementasi Good Governance

Meskipun prinsip good governance telah diterapkan dalam pelayanan PLN, hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitasnya masih belum optimal akibat berbagai kendala teknis dan administratif. Salah satu hambatan utama adalah kurangnya pemahaman masyarakat terhadap sistem pengaduan dan mekanisme penyelesaian masalah (Akramila, 2022; Santoso et al., 2020). Masih banyak pelanggan yang tidak mengetahui hak dan kewajibannya dalam layanan PLN, terutama terkait prosedur pengaduan dan kompensasi listrik. Hal ini menunjukkan bahwa transparansi informasi yang telah diterapkan PLN belum sepenuhnya menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Selain itu, kendala teknis dalam penerapan layanan berbasis teknologi juga menjadi tantangan signifikan. Meskipun PLN telah menyediakan aplikasi digital untuk memudahkan akses layanan, masih terdapat keluhan mengenai aksesibilitas dan efisiensi sistem digital, yang menghambat proses layanan pelanggan. Gangguan teknis dan kurangnya edukasi

tentang penggunaan teknologi ini menyebabkan sebagian masyarakat tetap memilih cara konvensional dalam mengajukan keluhan atau mendapatkan layanan.

Keterbatasan sumber daya manusia juga menjadi faktor penghambat dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Jumlah pelanggan yang terus meningkat tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah pegawai yang bertanggung jawab dalam menangani pelayanan dan pengaduan pelanggan. Akibatnya, banyak pengaduan pelanggan yang tidak ditangani secara cepat, sehingga berdampak pada tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan PLN. Jika dibandingkan dengan penelitian sebelumnya, temuan penelitian ini menunjukkan bahwa masalah transparansi, akuntabilitas, dan efektivitas layanan masih menjadi kendala utama dalam penerapan good governance di sektor ketenagalistrikan. Namun, penelitian ini juga menemukan bahwa inovasi berbasis teknologi telah membantu meningkatkan sebagian aspek pelayanan, meskipun masih perlu penyempurnaan lebih lanjut agar dapat memberikan manfaat yang lebih optimal bagi pelanggan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip good governance di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, tetapi masih menghadapi berbagai kendala dalam efektivitas implementasinya. Oleh karena itu, beberapa langkah strategis perlu dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut dan meningkatkan kualitas layanan. Pertama, meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat mengenai mekanisme pelayanan dan pengaduan pelanggan melalui media yang lebih luas, seperti iklan layanan masyarakat, media sosial, dan penyuluhan langsung di komunitas pelanggan. Hal ini bertujuan agar masyarakat lebih memahami prosedur pelayanan dan dapat memanfaatkan layanan yang telah disediakan dengan lebih optimal.

Kedua, mengembangkan infrastruktur teknologi yang lebih andal, termasuk perbaikan dalam sistem digitalisasi pelayanan agar lebih user-friendly dan dapat diakses dengan lebih mudah oleh semua lapisan masyarakat. PLN perlu memastikan bahwa aplikasi layanan pelanggan bebas dari kendala teknis dan menyediakan fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna. Ketiga, memperkuat kapasitas sumber daya manusia dengan menambah jumlah tenaga pelayanan pelanggan serta memberikan pelatihan intensif terkait layanan berbasis teknologi. Dengan tenaga kerja yang lebih kompeten dan jumlah yang memadai, PLN dapat meningkatkan efisiensi dalam menangani keluhan pelanggan serta mengoptimalkan kecepatan layanan.

Keempat, mempercepat respons terhadap keluhan pelanggan dengan meningkatkan sistem monitoring pengaduan dan memperbaiki mekanisme evaluasi internal terhadap kecepatan respons layanan PLN. Dengan adanya sistem pengaduan yang lebih terorganisir dan terpantau secara ketat, diharapkan keluhan pelanggan dapat diselesaikan dengan lebih cepat dan akurat. Dengan perbaikan berkelanjutan dalam implementasi prinsip good governance, diharapkan kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota dapat semakin meningkat. Peningkatan ini tidak hanya akan meningkatkan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap layanan PLN sebagai penyedia listrik yang profesional dan bertanggung jawab.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa implementasi prinsip good governance di PT PLN (Persero) ULP Medan Kota telah memberikan dampak positif terhadap kualitas pelayanan publik, namun masih menghadapi berbagai tantangan dalam efektivitas implementasinya. Transparansi informasi telah diterapkan melalui website resmi, aplikasi PLN Mobile, dan media sosial, tetapi masih banyak pelanggan yang kesulitan memahami mekanisme pengaduan dan penyelesaian masalah listrik. Akuntabilitas layanan juga telah ditingkatkan

dengan adanya audit internal dan evaluasi kinerja pegawai, tetapi keluhan pelanggan mengenai keterlambatan penanganan gangguan listrik menunjukkan bahwa respons PLN masih perlu diperbaiki. Partisipasi masyarakat dalam evaluasi layanan masih tergolong rendah, terutama karena kurangnya sosialisasi dan mekanisme yang belum sepenuhnya efektif dalam melibatkan pelanggan dalam proses perbaikan layanan. Efektivitas dan efisiensi pelayanan telah didukung oleh digitalisasi melalui aplikasi PLN Mobile, tetapi masih terdapat kendala teknis dalam pengoperasian sistem digital yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Selain itu, penegakan hukum terkait hak pelanggan dalam menerima kompensasi akibat pemadaman listrik masih belum dijalankan secara optimal, karena kurangnya sosialisasi mengenai prosedur klaim dan ketidakkonsistenan dalam implementasi regulasi di berbagai daerah.

Untuk mengatasi hambatan tersebut, PLN ULP Medan Kota perlu meningkatkan sosialisasi terkait mekanisme pelayanan dan pengaduan pelanggan, baik melalui edukasi langsung, iklan layanan masyarakat, maupun platform digital yang lebih interaktif. Pengembangan infrastruktur teknologi yang lebih andal sangat diperlukan agar layanan digital dapat diakses secara lebih luas dan lebih mudah digunakan oleh masyarakat. Peningkatan kapasitas sumber daya manusia melalui pelatihan dan penambahan tenaga kerja juga menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kecepatan respons terhadap keluhan pelanggan. Selain itu, monitoring dan evaluasi terhadap sistem pengaduan pelanggan perlu diperkuat agar keluhan dapat ditangani dengan lebih cepat dan transparan. Dengan perbaikan yang berkelanjutan dalam implementasi prinsip good governance, diharapkan PLN ULP Medan Kota dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, memperkuat kepercayaan masyarakat, serta menciptakan sistem layanan listrik yang lebih efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

REFERENSI

- Abduloh, Arifudin, O., Suharyanto, A., Syaifuddin, M., Effendi, B., Winarto, W. W. A., Muhtadi, N. A., Wanto, Adinugraha, H. H., Purwanto, A., Mufid, A., Bashori, I. A., Masruri, M., & Aeeni, N. (2020). Effect of Organizational Commitment toward Economical, Environment, Social Performance and Sustainability Performance of Indonesian Private Universities. *PalArch's Journal of Archaeology of Egypt / Egyptology (PJAEE)*, 17(7), 6951–6973.
- Akramila, N. (2022). *Efektivitas Program Corporate Social Responsibility (CSR) di PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) ULPLTD (Unit Layanan Pembangkit Listrik Diesel) Kolaka*. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Makassar.
- Alford, J. (2009). Engaging public sector clients: From service-delivery to co-production. In *Engaging Public Sector Clients: From Service-Delivery to Co-Production*. Palgrave Macmillan. <https://doi.org/10.1057/9780230235816>
- Br.Ginting, E. W. (2023). Pengaruh Gaya Kepemimpinan dan Budaya Kerja terhadap Motivasi Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Berastagi. *Economics, Business and Management Science Journal*, 3(1), 1–12. <https://doi.org/10.34007/ebmsj.v3i1.338>
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2016). The new public service: Serving, not steering. *The New Public Service: Serving, Not Steering*, 13(222p), 1–223. <https://doi.org/10.4324/9781315289496>
- Hidayat, A., & Rahmawati, S. (2021). Evaluasi Akuntabilitas Pelayanan Publik dalam Sektor Ketenagalistrikan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(2), 110–125.
- Hutabarat, P. H., Zambak, M. F., & Suwarno, S. (2022). Prediksi Kebutuhan Energi Listrik Wilayah Pln Kota Parapat Simalungun Sampai Tahun 2024. *Journal of Electrical and System Control Engineering*, 5(2), 52–58. <https://doi.org/10.31289/jesce.v5i2.5757>
- Kaufmann, D., Kraay, A., & Zoido-Lobatón, P. (1999). Governance Matters. *World Bank Policy Research Working Paper*, 2196.
- Mariana Br Simamora, D., Masitho Batubara, B., & Suharyanto, A. (2022). Implementasi Sistem Informasi Manajemen Daerah Keuangan pada Badan Pengelola Pajak Dan Retribusi Daerah Kota Medan. *Jurnal Ilmiah Magister Administrasi Publik*, 4(1), 69–78. <https://doi.org/10.31289/strukturasi.v4i1.1185>
- Muhaimin, A., & Raharjo, B. A. (2019). Strategi Humas PLN (Persero) Wilayah Sumatera Selatan, Jambi dan Bengkulu (S2JB) dalam Mengatasi Komplain Masyarakat Terhadap Pemadaman Listrik di Wilayah Palembang. *Jurnal Inovasi*, 13(1), 11–19.

- Nasution, L. (2020). PENGARUH KESELAMATAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PADA PT. PLN (Persero) UNIT INDUK PEMBANGUNAN II MEDAN. *Jurnal Ilmiah METADATA*, 1(2), 62-72. <https://doi.org/10.47652/metadata.v1i2.4>
- Nugroho, R., & Sari, T. P. (2020). Tantangan Transparansi dalam Pelayanan Publik: Studi Kasus PT PLN. *Jurnal Manajemen Pelayanan Publik*, 5(1), 45-58.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1992). *Reinventing Government: How the Entrepreneurial Spirit is Transforming the Public Sector*. Addison-Wesley.
- Osborne, D., & Plastrik, P. (1997). *Banishing Bureaucracy: The Five Strategies for Reinventing Government*. Addison-Wesley.
- Prasetyo, A., & Widodo, R. (2020). Digitalisasi Pelayanan Publik: Implikasi terhadap Efektivitas Layanan PLN. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara*, 7(3), 200-215.
- Priska, J., Rahmawati, E., & Utomo, S. (2020). Pengaruh Self Efficacy, Motivasi Dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. PLN Puruk Cahu Kabupaten Murung Raya. *Jurnal Bisnis Dan Pembangunan*, 9(1), 83-98.
- Pt, A., Persero, P. L. N., & Sumbagut, U. I. P. (2022). *Analisis Keterlambatan Proyek Konstruksi di PT. PLN (Persero) UIP Sumbagut Analysis of Construction Project Delays At PT. PLN (Persero) UIP Sumbagut*. 6(1), 20-29.
- Putri, M. A., Santoso, H., & Widjaja, R. (2022). Dampak Modernisasi Infrastruktur terhadap Kualitas Layanan PLN di Kota Besar. *Jurnal Kebijakan Publik*, 12(1), 30-45.
- Santoso, R., Lestari, P., & Handayani, T. (2020). Partisipasi Pelanggan dalam Evaluasi Layanan PLN: Studi Kasus di Wilayah Perkotaan. *Jurnal Pelayanan Publik*, 6(2), 120-135.
- Sianturi, D. S., & Fadilah, R. (2022). Pengaruh Pelatihan Kerja Terhadap Produktivitas Kerja Pada Karyawan PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Medan. *JOUSKA: Jurnal Ilmiah Psikologi*, 1(2), 99-107. <https://doi.org/10.31289/jsa.v1i2.1335>
- Sinaga, C. M. (2020). *Laporan pengesahan judul proposal mahasiswa. 1.*
- Suharyanto, A., Febryani, A., Wiflihani, W., & Batubara, B. (2019). Village Government Policy on Tourism Management in Situngkir Village. *Proceedings of the 2nd International Conference on Social Sciences and Interdisciplinary Studies (Formerly ICCSSIS), ICCSIS 2019, 24-25 October 2019, Medan, North Sumatera, Indonesia*.
- Susanto, E. (2019). Implementasi Good Governance dalam Layanan Ketenagalistrikan. *Jurnal Administrasi Negara*, 9(2), 75-92.
- Yusuf, H., & Lestari, N. (2021). Kendala Regulasi dan Penegakan Hukum dalam Pelayanan PLN: Studi Kasus di Indonesia. *Jurnal Regulasi Dan Kebijakan Publik*, 10(3), 88-104.