

# **RANCANGAN PERBAIKAN LAYANAN GANGGUAN PADAM UNTUK MENINGKATKAN KUALITAS LAYANAN DENGAN MENGGUNAKAN *SERVICE BLUEPRINT***

**(studi pada PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel)**

**LAURENTIA NINDITA A.**

**Dr. Hj. Indrianawati Usman, S.E, M.**

**KKB KK-2 B.91/11 Lau r**

## **ABSTRAK**

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan negara penghasil listrik yang utama. Sebagai perusahaan penghasil listrik PLN memiliki tanggung jawab mengamankan masyarakat dari gangguan listrik terutama gangguan padam. Seperti yang terjadi pada PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel yang selama ini mengamankan wilayahnya dari gangguan distribusi listrik khususnya gangguan padam yang masuk dalam kelompok gangguan Sambungan Rumah dan Alat Pengukur dan Pembatas (SR dan APP).

Untuk mengetahui kualitas layanan yang diberikan dalam penanganan gangguan padam maka dari *Standard Operating Process* (SOP) yang digunakan oleh PLN UPJ Ngagel ditambah dengan *voice of customer* akan diidentifikasi atribut kualitas layanannya menggunakan SERVQUAL. SERVQUAL diintegrasikan dengan *Analytic Hierarchy Process* (AHP) akan mendapatkan prioritas atribut kualitas layanan yang harus diperbaiki berdasarkan penilaian dari pelanggan.

Proses yang berasal dari atribut kualitas SOP dilengkapi dengan *voice of customer* yang menjadikan dasar dalam perancangan *service blueprint*. Melalui *service blueprint* akan tampak proses penanganan gangguan padam secara lebih mendetail yang terdiri dari bukti fisik, *customer actions*, *onstage employee actions*, *backstage employee actions*, serta proses pendukung. *Service blueprint* secara jelas akan memberikan gambaran kepada PT. PLN (Pesero) UPJ Ngagel proses penanganan gangguan layanan padam sekaligus dapat lebih fokus pada *critical process* agar dapat meningkatkan kualitas layanannya ke pelanggan. Berdasarkan hasil penelitian diperoleh hasil bahwa *critical process* bagi pelanggan adalah kecepatan respon dalam menangani gangguan padam yang dilaporkan oleh pelanggan. Yang menjadi kendala selama ini adalah pihak PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel belum dapat menepati waktu maksimal yaitu 45 menit dikarenakan jumlah mobil unit yang dioperasikan hanya 2 unit setiap *shift* dan akhir-akhir ini sering cuaca yang terjadi sangat ekstrim dimana setiap hujan jumlah gangguan yang timbul lebih banyak. Melalui *service blueprint* perusahaan dapat melihat *critical process* tersebut secara lebih detail dan cermat. Proses yang ditambahkan ke dalam *service blueprint* melalui *voice of customer* yaitu *call center* menghubungi pelanggan untuk melaporkan bahwa gangguan telah selesai diperbaiki dan melakukan evaluasi jika terjadi 2x padam.

**Kata kunci** : gangguan padam, *Standard Operating Process* (SOP), SERVQUAL, *Analytic Hierarchy Process* (AHP), *voice of customer*, *service blueprint*.

## ABSTRACT

PT. PLN (Persero) is the main electricity-producing countries. As state electricity producing companies have a responsibility to secure the public from electrical interference, especially interference outages. As happened in PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel which has been securing its territory from the interference power distribution outages, especially disorders that fall into the group outages House Connections and Measuring Tool and Border (SR and APP).

To determine the quality of services provided in the handling of the disturbance off of the Standard Operating Process (SOP) used by PLN UPJ Ngagel plus the voice of customer will be identified service quality attributes using the SERVQUAL. SERVQUAL integrated with the Analytic Hierarchy Process (AHP) will get priority service quality attributes that should be corrected based on an assessment of the customer.

Process derived from the quality attributes SOP is equipped with a voice of customer who made the basis in designing service blueprint. Through the service blueprint will appear extinguished trouble handling the process in greater detail which consists of physical evidence, customer actions, employee actions onstage, backstage employee actions, and supporting processes. Service blueprint will clearly illustrate to PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel trouble handling process as well as service outages can be more focus on critical process in order to improve the quality of its services to customers.

Based on the research results that the critical process for customers is the speed of response in dealing with problems reported by customer outages. Constraints for this is the PT. PLN (Persero) UPJ Ngagel not been able to keep a maximum of 45 minutes due to the number of mobile units operated by only 2 units each shift and the recent frequent extreme weather occurs where each rainfall amount attributable to more disturbance. Through the company's service blueprint to see critical process in more detail and carefully. The process that added to the service blueprint through the voice of customer call center contact customers to report that the interruption has been repaired and to evaluate if there is 2x outages.

**Keywords:** disturbance outages, Standard Operating Process (SOP), SERVQUAL, Analytic Hierarchy Process (AHP), voice of customer, service blueprint.