

MAKALAH ILMIAH

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN
PADA PT.PLN WILAYAH MANO KECAMATAN POCORANAKA KABUPATEN
MANGGARAI TIMUR**

*Diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pada
jurusan ilmu administrasi publik*



Oleh:

FLORIANUS MANSUR

(42116133)

PRODI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

LEMBAR PENGESAHAN JUDUL

“ KUALITAS PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA
PT.PLN WILAYAH MANO KECAMATAN POCORANAKA KABUPATEN MANGGARAI
TIMUR”

Kupang, Mei 2020

Oleh:

Florianus Mansur

421161 33

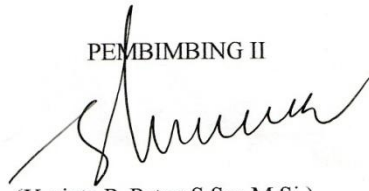
MENYETUJU

PEMBIMBING I



(Drs. Frans Nyong, M.Si)

PEMBIMBING II



(Yasinta P. Peten S.Sos,M.Si)

MENGESAHKAN

Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



(Drs. Marianus Kleden, M.Si)



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA

Jl. Jend. Achmad Yani 50 – 52. Telp. (0380) 833395, Fax. 831194

Web Site : <http://www.unwira.ac.id> e-mail : info@unwira.ac.id

Kupang 85225 – Timor - NTT

BERITA ACARA UJIAN MAKALAH ILMIAH

Pada Hari ini, **Senin Tanggal 03 Agustus 2020** Jam **09.00** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Makalah Ilmiah, bagi mahasiswa :

N a m a : Florianus Mansur
Nomor Registrasi : 421 16 133
Prodi : Administrasi Publik
Judul Makalah Ilmiah :

"KUALITAS PELAYANAN DALAM PENINGKATAN KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN WILAYAH MANO KECAMATAN POCORANAKA KABUPATEN MANGGARAI TIMUR."

Di hadapan Panitia Ujian Makalah Ilmiah yang terdiri dari :

- 1 Ketua : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 2 Sekretaris : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si
- 3 Penguji Materi I : Paulus A.K.L. Ratumakin, S.Fil, M.Si
- 4 Penguji Materi II : Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP
- 5 Penguji Materi III : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 6 Pembimbing I : Drs. Frans Nyong, M.Si
- 7 Pembimbing II : Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Si

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 75
Penguji II = 75
Penguji III = 72

Lulus dengan Nilai = 74,16

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI : , TANGGAL : , JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan

DRS. MARIANUS KLEDEN, M.SI

Kupang, 03 Agustus 2020
Ketua Tim Penguji,

DRS. FRANS NYONG, M.SI

MOTTO

“ Segalah perkara dapat Kutanggung di dalam Dia yang memberi kekuatan kepadaku”

(filipi 4:13)

“kegagalan bukan akhir dari sebuah perjuangan, tetapi awal untuk meraih kesuksesan “

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadiran tuhan yang maha Esa karena berkat Rahmat dan karunia-nya penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini.

Dalam penulisan karya Ilmiah ini tidak terlepas dari bantuan , bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak . oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati ingin menyampaikan rasa Hormat dan ucapan terima kasih kepada:

1. Tuhan yesus Kristus yang selalu membimbing dan menyertai penulis sehingga tulisan ini dapat terselesaikan.
2. Pater Dr. Philipus tule,SVD selaku Rektor universitas katolik Widya mandira Kupang
Bapak Drs, Marianus Kleden, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmuh sosial dan Politik, Universitas Katolik Widya Mandira kupang.
3. Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si selaku ketua Jurusan ilmuh administrasi Publik dan Juga selaku Pembimbing I.
4. Ibu Yasinta P.Peten, S.Sos,M.Si selaku pembimbing II, yang telah membimbing, memperhatikan, bahkan mengorbankan waktu, tenaga dan pikiran dalam penyelsaian tulisan ini.
5. Bapak Paulus A.K.L Ratumakin, S.Fil , M.Si selaku penguji I
6. Ibu Stephanie Perdana Ayu Lawalu,S.Sos, MPP
7. Seluruh dosen serta Staf Karyawan Ilmuh administrasi Publik dan Fakultas Ilmu sosial dan Politik , UNWIRA Kupang
8. Bapak dan Ibu tersayang Alm.petrus ampur dan Martina Nehus yang telah melahirkan dan membesarkan saya dan memberikan cinta dan pengorbanan bagi saya
9. Kaka tercinta Gaudensius Palus,Dony Sangsun,Herman Nagas Jebarus,Dewi,Yona Radas,serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan
10. Teman-teman terbaik Frengki, Andi, Robi, Enggik, Edel, Aris, Icall, Mancek, Fitry, gio ,Inggi,Priska ,Yanto,feri dan yang terkasih Vena Tamar serta semua

teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu , yang selama ini telah memberikan dorongan , semangat, dan bantuan baik secara moril maupun Materi demi lancarnya penulisan makalah ilmiah Ini.

11. Semua teman- teman Ilmiah administrasi Publik angkatan 2016 dan semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Tulisan Ini.

Semoga Tuhan yang Maha Esa memberikan balasan yang berlipat ganda kepada semuanya. Demi perbaikan selanjutnya, saran dan kritik yang membangun akan penulis terima dengan senang hati. Akhirnya hanya kepada Tuhan Yang Maha Esa penulis serahkan segalanya, mudah-mudahan dapat bermanfaat khususnya bagi penulis umumnya bagi kita semua.

Kupang, Juli 2020

Penulis

PERSEMBAHAN

Karya ilmiah ini ku persembahkan kepada:

1. Tuhan yesus dan dan bunda maria atas segala pernyataan dan lindungan-Nya
2. Bapak dan Ibu tersayang Alm.petrus ampur dan Martina Nehus yang telah melahirkan dan membesarkan saya dan memberikan cinta dan pengorbanan bagi saya
3. Kaka tercinta Gaudensius Palus, Dony Sangsun, Herman Nagas Jebarus,Dewi, Yona Radas, serta keluarga besar yang selalu memberikan doa dan dukungan
4. Teman-teman terbaik Frengki, Andi, Robi, Enggik, Aris, Icall, Mancek, Fitry, gio ,Inggi,Priska ,Yanto,feri dan yang terkasih Vena Tamar, serta semua teman-teman yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu , yang selama ini telah memberikan dorongan , semangat, dan bantuan baik secara moril maupun Materil demi lancarnya penulisan makalah ilmiah Ini.
5. Semua teman- teman Ilmuh administrasi Publik angkatan 2016
6. Almamater tercinta, jurusan Administrasi Publik, fakultas Ilmuh sosial dan Politik, Universitas Katolik widya Mandira Kupang.

Daftar isi

Halaman Judul	
Lembar pengesahan	I
MOTO.....	III
KATA PENGANTAR	IV
PERSEMBAHAN.....	VI
DAFTAR ISI	VII
Abstrak.....	IX
BAB I PENDAHULUAN	1
1. Latar belakang.....	1
2. Rumusan Masalah.....	8
3. Tujuan dan kegunaan penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Kualitas pelayanan	10
1. Pengertian pelayanan	10
2. Kualitas pelayanan	12
B. Kepuasan pelanggan	16
1. Pengertian kepuasan pelanggan	16
2. Faktor faktor yang mendorong kepuasan pelanggan	17
C. Kualitas pelayanan dalam peningkatan kepuasan pelanggan	22
1. Bukti langsung dalam peningkatan kepuasan pelanggan	23
2. Realibility dalam peningkatan kepuasan pelanggan	25
3. Daya tanggap dalam peningkatan kepuasan pelanggan	27
4. Jaminan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	28
5. Emphatic dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	30
D. Kerangka Berpikir.....	31

BAB III PEMBAHASAN.....	32
A. Bukti langsung dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	34
1. Fasilitas fisik	34
2. Perlengkapan kerja pegawai	35
3. Sarana komunikasi	37
B. Kehandalan dalam peningkatan kepuasan pelanggan	39
1. Kemampuan memberikan pelayanan	40
2. Kinerja pegawai	41
C. Daya Tanggap dalam peningkatan kepuasan pelanggan	45
1. Karyawan menyelesaikan masalah dengan cepat	45
2. Respon karyawan	45
D. Jaminan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	47
1. Pengetahuan karyawan.....	47
2. Kemampuan	49
3. Kesopanan.....	52
4. Sikap	55
E. Emphaty dalam peningkatan kepuasan pelanggan	58
1. Kemudahan dalam pelayanan	59
2. Komunikasi yang baik	61
 BAB IV PENUTUP	 63
A. Kesimpulan	63
1. Bukti langsung dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	63
2. Kehandalan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	63
3. Daya tanggap dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	63
4. Jaminan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	64
5. Emphaty dalam peningkatan kepuasan pelanggan	64
B. Saran	64
1. Bukti langsung dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	64

2. Kehandalan dalam peningkatan kepuasan pelanggan	64
3. Daya tanggap dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	65
4. Jaminan dalam peningkatan kepuasan pelanggan.....	65
5. Emphaty dalam peningkatan kepuasan pelanggan	65

ABSTRAK

Makalah ilmiah berjudul “ Kualitas Pelayanan Dalam peningkatan Kepuasan pelanggan Pada PT. PLN Wilayah Mano ” atas nama Florianus Mansur Di bawah bimbingan Pembimbing I Drs. Frans Nyong, M.Si dan Pembimbing II Yasinta P.Peten, S.Sos,M.Si.

Penulisan makalah ilmiah ini menggunakan jenis data sekunder dan data Primer. Teknik yang digunakan yaitu teknik wawancara dan analisis menggunakan teknik deskriptif kualitatif. Dimana variabel dan obyek dalam penelitian ini diukur dengan menggunakan aspek–aspek dan indikator, kemudian dianalisis dengan didukung pendapat para ahli.

Dari penulisan Ini menunjukan bahawa (1) kualitas Pelayanan sebagai subyek menggunakan indikator *Tangibel, Realiability, Responsiviness, Assurance dan Emphaty* beserta indikatornya sedangkan kepuasan pelanggan sebagai Obyek menggunakan *kualitas produk, kualitas pelayanan, emosional, harga dan biaya*. Antara variabel dan obyek dapat dikaitkan. Namun antara obyek dan variabel yang dikaitkan ada beberapa poin yang belum mampu diwujudkan dalam kualitas Pelayanan yakni fasilitas fisik seperti infrastruktur jalan dan juga sarana komunikasi yakni Keysistem serta PMBX. (2). Faktor penghambat dalam pelayanan yang diberikan oleh PT.PLN Wilayah Mano demi terwujudnya kepuasan pelanggan yakni fasilitas Fisik seperti infrastruktur jalan yang belum memadai karena Wilayah PLN mano masih memiliki banyak jalan berbatuan dan berada di daerah rawan longsor , faktor penghambat berikutnya adalah sarana Komunikasi yakni belum dilengkapi Keysistemdan PMBX. Faktor pendukung lain adalah adanya fasilitas berupa alat bantu untuk memudahkan proses pelayanan.

Kata kunci: Kualitas pelayanan, kepuasan pelanggan

ABSTRACT

Scientific paper titled "Quality of Service in increasing customer satisfaction at PT. PLN Region Mano " on behalf of Florianus Mansur Under the guidance of Supervisor I Drs. Frans Nyong, M.Si and Supervisor II Yasinta P. Peten, S.Sos, M.Sc. Writing this scientific paper uses secondary data types and Primary data. The technique used is interview and analysis techniques using qualitative descriptive techniques. Where variables and objects in this study were measured using aspects and indicators, then analyzed with the support of the opinions of experts.

From this writing it shows that (1) Service quality as a subject uses Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Empathy along with its indicators while customer satisfaction as an Object uses product quality, service quality, emotional, price and cost. Between variables and objects can be linked. However, there are a number of points between the objects and variables that have not been able to be realized in the quality of Pelagia, namely physical facilities such as road infrastructure and communication facilities, namely the Key system and PMBX. (2). The inhibiting factor in the services provided by PT. PLN Mano Region for the realization of customer satisfaction namely Physical facilities such as inadequate road infrastructure because the PLN Mano Region still has a lot of rocky roads and are in landslide-prone areas, the next inhibiting factor is Communication means that is not yet Complete Keysystem and PMBX. Another supporting factor is the presence of facilities in the form of assistive devices to facilitate the service process.

Keywords: *Service quality, customer satisfaction*