

Analisis Kepuasan Masyarakat pada Layanan Operasional di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo Menggunakan ITIL V3

Aura Iftita*¹, Endang Sri Wahyuni²

Universitas Negeri Gorontalo

e-mail: ¹aura_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id, ²endang_s1sisfo@mahasiswa.ung.ac.id

*Penulis Korespondensi

Diterima: 28 Mei 2025; Direvisi: 26 Juni 2025; Disetujui: 27 Juni 2025

Abstrak

Penelitian ini memiliki tujuan untuk meneliti seberapa puas masyarakat terhadap layanan operasional di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo dengan menerapkan kerangka kerja ITIL V3 pada aspek domain Service Operation. Fokus utama yaitu pada proses layanan seperti pengajuan sambungan baru, penanganan gangguan listrik, dan penyampaian informasi kepada pelanggan yang secara langsung mempengaruhi persepsi dan kepuasan masyarakat. Pendekatan mixed methods digunakan melalui observasi langsung, wawancara terstruktur, dan penyebaran kuesioner kepada pelanggan serta staf internal. Analisis berfokus pada empat proses utama dalam ITIL V3 Event Management, Incident Management, Request Fulfilment dan Problem Management. Hasil evaluasi mengungkapkan seluruh proses mencapai kematangan pada level 3 (Defined), yang artinya sudah terdapat dokumentasi serta standar yang terperinci, namun masih membutuhkan konsistensi dalam implementasi dan pemantauan berkelanjutan. Temuan ini menegaskan bahwa meskipun struktur layanan sudah terbentuk dengan baik, penguatan tata kelola dan peningkatan kualitas layanan secara sistematis tetap diperlukan. Implementasi ITIL V3 terbukti efektif dalam mengidentifikasi kelemahan layanan dan mendukung peningkatan mutu layanan serta kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo

Kata kunci: *itil v3, kepuasan, layanan, operasional*

Abstract

This research seeks to examine how satisfied the community is with operational services at PT PLN (Persero) UP3 Gorontalo by applying the ITIL V3 structure within the service Operation area. The emphasis of this study is on service processes such as applying for new connections, handling electrical disturbances, and delivering information to customers that directly affect public perception and satisfaction. A mixed methods approach was used through direct observation, structured interviews, and distributing questionnaires to customers and internal staff. The analysis focused on four key processes in ITIL V3: Event Management, Incident Management, Request Fulfillment, and Problem Management. The evaluation results revealed that all processes reached maturity level 3 (Defined), which means that detailed documentation and standards are in place, but still require consistency in implementation and ongoing monitoring. This finding confirms that although the service structure is well established, strengthening governance and systematically improving service quality are still needed. The implementation of ITIL V3 has proven effective in identifying service weaknesses and supporting service quality improvement and customer contentment at PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo.

Keywords: *itil v3, satisfaction, service, operational*

1. PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) adalah salah satu perusahaan yang dimiliki negara yang menawarkan layanan kepada masyarakat, dari golongan bawah hingga atas. Dalam proses operasional PT. PLN (Persero) memiliki peran penting dalam menyediakan kebutuhan energi listrik di seluruh Indonesia [1]. Sebagai penyedia layanan publik, kualitas pelayanan yang diberikan oleh PLN sangat mempengaruhi tingkat kepuasan masyarakat, Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3), menjadi kunci interaksi langsung dengan pelanggan.

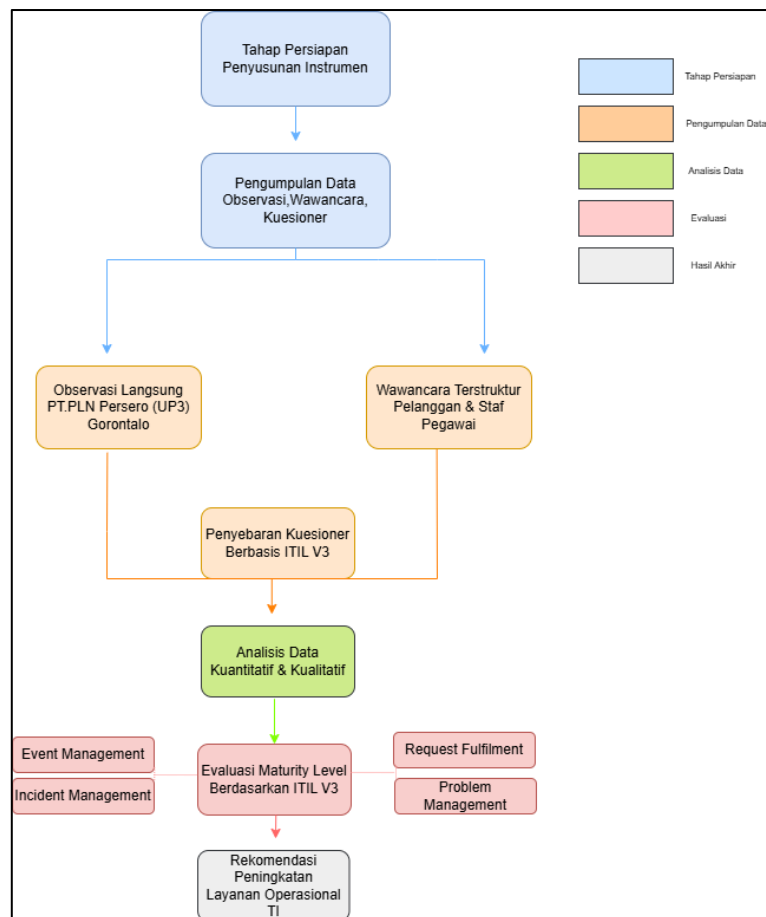
Pelayanan operasional mencakup berbagai aktivitas seperti pencatatan penggunaan listrik, penanganan permohonan sambungan baru, pemeliharaan jaringan, serta penyampaian informasi kepada pelanggan [2]. Efektivitas dan efisiensi untuk menjalankan proses-proses ini menjadi faktor kunci dalam menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, pengukuran kepuasan masyarakat terhadap layanan operasional PLN UP3 Gorontalo menjadi sangat penting dilakukan untuk mengevaluasi dan meningkatkan kinerja pelayanan.

Penelitian Sebelumnya dilakukan oleh Mira Veranita dan Hani Hatimatunnisani (2021) dalam studinya di PT. PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan, memfokuskan analisis pada aspek infrastruktur pelayanan. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima elemen : *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Hasilnya menunjukkan seluruh aspek kualitas tersebut berpengaruh besar terhadap tingkat kepuasan pelanggan. serta memberikan gambaran umum bahwa peningkatan kualitas infrastruktur turut berkontribusi terhadap kepuasan pengguna layanan PLN [3]. Sementara itu, Winata Nugraha dan Edi Surya Negara (2021) melakukan kajian terhadap layanan teknologi informasi di PT. PLN (Persero) ULP Lubuklinggau yang menerapkan kerangka kerja ITIL V3 pada domain *Service Operation*. Studi ini mengevaluasi tingkat kematangan layanan TI yang mencakup proses *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfilment*, dan *Problem Management*. Hasil penilaian menunjukkan bahwa tiga dari empat domain berada pada tingkat kematangan level (*Defined*), sementara request fulfillment pada level 2 (*Repeatable*). Penelitian ini menyoroti pentingnya penerapan prosedur layanan yang terstandarisasi dan perlunya peningkatan tata kelola TI untuk mendukung kualitas layanan secara keseluruhan [4].

Dari kedua penelitian tersebut, terlihat bahwa satu berfokus pada kualitas layanan berbasis infrastruktur (*SERVQUAL*), dan satu lagi pada kematangan sistem informasi menggunakan ITIL V3. Namun, belum ada studi yang menggabungkan pendekatan ITIL dengan pengukuran kepuasan masyarakat secara langsung pada layanan operasional. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan mengevaluasi kepuasan pelanggan terhadap layanan operasional PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo menggunakan kerangka kerja ITIL V3. Fokusnya tidak hanya pada prosedur internal, tetapi juga pada persepsi nyata dari pelanggan. Kontribusi unik dari penelitian ini adalah menggabungkan kerangka ITIL dan sudut pandang pelanggan untuk memberikan gambaran menyeluruh terhadap efektivitas layanan, yang dapat menjadi dasar perbaikan berbasis data dan umpan balik langsung dari masyarakat.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini mengadopsi metode campuran (*mixed methods*) yang mencakup pendekatan kuantitatif dan kualitatif, menggunakan tiga metode utama untuk mengumpulkan informasi atau data yaitu observasi, wawancara, serta penyebaran kuesioner. Pendekatan *mixed methods* memungkinkan peneliti untuk menggabungkan keunggulan metode kuantitatif dan kualitatif, sehingga memberikan hasil yang lebih *valid* dan *reliabel* [5]. Teknik-teknik ini dipilih untuk mendapatkan data yang komprehensif berkaitan dengan mutu layanan operasional di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo



Gambar 1. Alur metodologi penelitian

Pada gambar 1 menunjukkan secara rinci bagaimana berjalannya suatu proses penelitian yang diawali dengan tahap persiapan penyusunan instrumen sampai dengan hasil akhir suatu penelitian yaitu rekomendasi yang diberikan. Berikut tahapan proses penelitian yang dilakukan.

1. Observasi Langsung, Pengamatan dilakukan secara langsung di area penelitian, yaitu di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo, guna mengamati proses layanan operasional. Observasi langsung efektif dalam menangkap fenomena yang mungkin tidak terungkap melalui instrumen lain [6]. Peneliti mencatat berbagai macam aktivitas yang sedang berlangsung sebagai bagian dari pengamatan lapangan, guna memperoleh pemahaman mengenai dinamika layanan yang terjadi.
2. Wawancara Terstruktur, sebuah wawancara yang dilakukan dengan pendekatan sistematis serta serangkaian pertanyaan yang telah dirancang sebelumnya. Responden wawancara ini meliputi pelanggan PLN serta staf karyawan PLN. Tujuan dari wawancara ini adalah untuk memperoleh informasi yang lebih mendalam mengenai pandangan, pengalaman pelanggan terkait dengan layanan yang disediakan. [7].
3. Penyebaran Kuesioner, pengambilan data juga dilaksanakan dengan distribusi kuesioner berdasarkan kerangka kerja ITIL V3. Kuesioner ini disebarkan kepada pelanggan dan staf karyawan PLN guna bisa mengukur persepsi dan kinerja layanan. Penelitian Ini difokuskan pada empat domain utama pada *service operation*, yaitu *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfilment* dan *Problem Management*. [8].
4. Analisis Data, informasi yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara dan penyebaran kuesioner di analisis kuantitatif dan kualitatif. metode statistik deskriptif digunakan dalam analisis kuantitatif untuk menggambarkan sebaran responden dan pandangan mengenai kualitas. Sementara itu, analisis kualitatif dilakukan untuk menggali informasi mendalam dari wawancara dan observasi lapangan [9].

5. Evaluasi Tingkat Kematangan (*Maturity Level*), Berdasarkan analisis yang dilakukan, kematangan layanan TI menggunakan skala kematangan ITIL V3. Setiap domain (*Event Management, Incident Management, Request Fulfilment* dan *Problem Management*). diberi nilai yang menunjukkan tingkat kematangan proses layanan.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Teknik Pengambilan Sampel

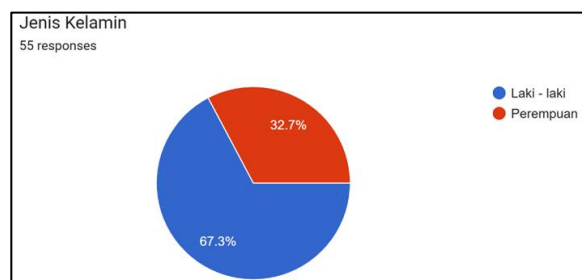
Penelitian ini dilaksanakan dengan metode *purposive sampling*, di mana responden ditentukan berdasarkan kriteria spesifik, yakni masyarakat kota gorontalo dan staf karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo. Total partisipan (N) dalam penelitian ini 55 responden. Untuk menentukan nilai normal dengan tingkat kesalahan (e) sebesar 5%, contoh perhitungan sebagai pada persamaan 1 berikut:

$$n = \frac{N}{N \cdot e^2 + 1} = \frac{55}{55 \cdot 0,05^2 + 1} = \frac{55}{1,1375} = 48,35 \quad (1)$$

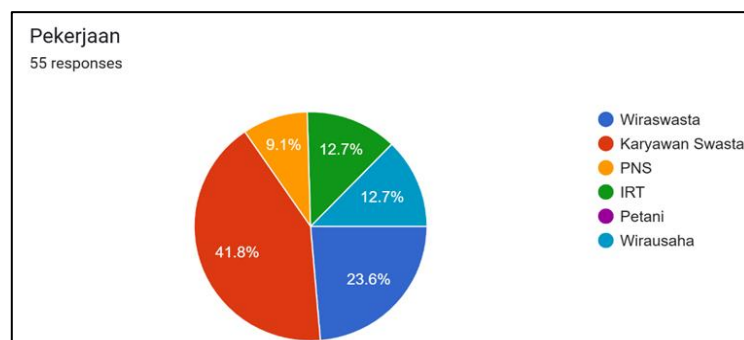
Dari pengumpulan data yang telah dilakukan melalui <https://shorturl.at/Mqpfe> yang disebarkan atau dialokasikan kepada Pelanggan dan Staf Karyawan di PT. PLN Persero (UP3) Gorontalo, diperoleh dalam format kuantitatif. Terdapat 55 Responden yang berpartisipasi dalam pengisian kuesioner ini, yang terdiri dari pelanggan serta staf karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo.

3.2 Identitas Responden

Mencakup Pelanggan atau konsumen dan Staf Karyawan PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo yang terdiri dari jenis pekerjaan dan gender. Pada Gambar 2 ini adalah data tentang identitas responden yang telah dikelompokkan sebagai berikut terdapat 37 responden laki - laki dan 18 responden perempuan.



Gambar 2. Jenis Kelamin



Gambar 3. Pekerjaan Responden

Sedangkan pada gambar 3 menunjukkan pekerjaan responden ada 6 jenis diantaranya Karyawan Swasta: sekitar 23 responden, PNS: sekitar 5 responden, IRT (Ibu Rumah Tangga): sekitar 7 responden, Wiraswasta: sekitar 7 responden, Wirausaha: sekitar 13 responden.

3.3 Event Management

Setiap pernyataan dalam kuesioner disusun dengan skala Likert yang memiliki empat opsi pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, serta Tidak Setuju. Data informasi yang dikumpulkan bersifat kualitatif, namun untuk keperluan analisis selanjutnya, data tersebut diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS. Berikut adalah hasil dari pengolahan data kuesioner *Service Operation (Event Management)* melalui aplikasi SPSS.

Tabel 1. Hasil Kuesioner *Service Operation (Service Management)*

Kuisisioner	N	Missing	Valid
Kondisi cuaca atau geografis sering menyebabkan keterlambatan dalam penanganan gangguan	55	0	0
Pemeriksaan dan pemeliharaan jaringan distribusi rutin dilakukan sesuai jadwal	55	0	0
Kecepatan penanganan gangguan listrik di lapangan sudah sesuai dengan harapan pelanggan	55	0	0

Tabel 1 ini menampilkan hasil dari kuesioner yang diberikan kepada responden terkait proses *Event Management* dalam kerangka kerja ITIL V3,

3.4 Incident Management

Setiap pernyataan dalam kuesioner disusun dengan skala Likert yang memiliki empat opsi pilihan jawaban, yaitu : Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, serta Tidak Setuju. Data informasi yang dikumpulkan bersifat kualitatif, namun untuk keperluan analisis selanjutnya, data tersebut diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS. Berikut adalah hasil dari pengolahan data kuesioner *Service Operation (Incident Management)* melalui aplikasi SPSS.

Tabel 2. Hasil Kuesioner *Service Operation (Incident Management)*

Kuisisioner	N	Missing	Valid
Ketika terjadi gangguan Listrik, Keputusan pemulihan dilakukan dengan mempertimbangkan dampak terhadap pelanggan	55	0	0
Ketika insiden selesai ditangani, pelanggan menerima informasi yang jelas mengenai waktu pemulihan dan penyebab gangguan penanganan insiden	55	0	0
Insiden yang terjadi di lapangan selalu dilakukan dengan memperhatikan kualitas layanan pelanggan	55	0	0

Tabel 2 ini menyajikan hasil tanggapan responden terhadap proses *Incident Management*, yaitu penanganan insiden atau gangguan layanan yang terjadi pada sistem operasional PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo. Data diambil dari 55 responden, dan digunakan untuk menilai efektivitas manajemen insiden

3.5 Request Fulfillment

Setiap pernyataan dalam kuesioner disusun dengan skala Likert yang memiliki empat opsi pilihan jawaban, yaitu: Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju, serta Tidak Setuju. Data informasi yang dikumpulkan bersifat kualitatif, namun untuk keperluan analisis selanjutnya, data tersebut diolah secara kuantitatif menggunakan bantuan aplikasi SPSS. Berikut adalah hasil dari pengolahan data kuesioner *Service Operation (Request Fulfillment)* melalui aplikasi SPSS.

Tabel 3. Hasil Kuesioner *Service Operation (Request Fulfillment)*

Kuisiomer	N	Missing	Valid
Proses penanganan permintaan layanan dari pelanggan (misalnya sambungan baru, perubahan daya) dilakukan dengan cepat	55	0	0
Setelah permintaan layanan selesai diproses, saya selalu mendapatkan penjelasan yang jelas mengenai hasilnya.	55	0	0
Staf di kantor selalu mendapat pelatihan atau pembaruan yang diperlukan untuk menangani permintaan layanan pelanggan	55	0	0

Tabel 3 ini memuat hasil penilaian dari responden terhadap proses *Request Fulfillment*, yaitu layanan PLN dalam menangani berbagai permintaan pelanggan seperti pemasangan sambungan baru, perubahan daya listrik, dan layanan sejenis lainnya. Fokusnya adalah pada kecepatan, kejelasan informasi, dan kesiapan staf.

3.6 Problem Management

Setiap pernyataan dalam kuesioner disusun dengan skala Likert yang memiliki empat opsi pilihan jawaban, yaitu : Sangat Setuju, Setuju, Kurang Setuju serta Tidak Setuju. Data informasi yang dikumpulkan bersifat kualitatif, namun untuk keperluan analisis selanjutnya, data tersebut diolah secara kuantitatif menggunakan aplikasi SPSS. Berikut adalah hasil dari pengolahan data kuesioner *Service Operation (Problem Management)* melalui aplikasi SPSS

Tabel 4. Hasil Kuesioner *Service Operation (Problem Management)*

Kuesioner	N	Missing	Valid
Setelah masalah diidentifikasi, pihak PLN selalu menemukan Solusi yang tepat untuk mencegah terjadinya masalah serupa di masa depan	55	0	0
PLN tidak hanya menyelesaikan masalah saat terjadi, tetapi juga secara rutin mengevaluasi Kembali masalah agar tidak terjadi lagi	55	0	0
Proses pengendalian dan penanganan masalah dilakukan dengan cepat untuk meminimalkan dampaknya.	55	0	0

Tabel 4 ini menampilkan hasil penilaian responden terhadap proses *Problem Management*, yaitu upaya PLN dalam mengelola akar penyebab permasalahan layanan agar tidak berulang di masa depan. Fokus dari proses ini adalah pencegahan, evaluasi berkelanjutan, dan pengendalian dampak dari permasalahan yang terjadi.

3.7 Pemetaan Maturity Level,

Maturity Level digunakan untuk menghitung level dari kematangan nilai - nilai yang telah diperoleh dan dijelaskan dalam bentuk angka. Tingkat kematangan dari proses *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, serta *Problem Management* yang sedang dijalankan saat ini dapat dilihat dalam tabel dibawah ini. Maturity level dari proses *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment* serta *Problem Management* yang sedang berlangsung saat ini dapat dilihat pada tabel berikut ini.

Tabel 5. Maturity level

	Initial Level 1	Repeatable Level 2	Defend Level 3	Managed Level 4	Optimising Level 5
<i>Event Management</i>			3,44		
<i>Incident Management</i>			3,42		
<i>Request Fulfillment</i>			3,40		
<i>Problem Management</i>			3,26		

Tabel 5 ini menyajikan tingkat kematangan (*maturity level*) dari masing-masing proses layanan dalam kerangka ITIL V3 yang diterapkan di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo. *Maturity*

level digunakan untuk menilai sejauh mana proses-proses layanan telah dikelola secara sistematis dan berkelanjutan.

Berdasarkan analisis tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan operasional di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo, evaluasi dilaksanakan dengan merujuk pada kerangka kerja ITIL V3, terutama dalam domain *Service Operation*. Hasil penilaian dapat dijadikan dasar dalam penetapan acuan untuk menentukan urutan prioritas oleh pihak manajemen

4. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian yang mengkaji kepuasan masyarakat terhadap layanan operasional di PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo dengan menggunakan kerangka ITIL V3, ditemukan bahwa tingkat kematangan proses layanan seperti *Event Management*, *Incident Management*, *Request Fulfillment*, dan *Problem Management* secara keseluruhan berada di Level 3 (*Defined*). Ini berarti bahwa proses-proses tersebut telah memiliki pola yang terdefinisi, terdokumentasi, dan mulai di standardisasi, namun implementasinya belum sepenuhnya dimonitor dan dievaluasi secara konsisten. Analisis skor lebih lanjut mengungkap bahwa *Problem Management* memiliki skor paling rendah (3,26) artinya proses identifikasi akar masalah dan pencegahan masalah belum berjalan optimal. Selain itu, meskipun dokumentasi dan prosedur telah tersedia, konsistensi implementasi di lapangan masih menjadi tantangan. Oleh karena itu diperlukan perbaikan langsung melalui penerapan dan dokumentasi proses layanan yang lebih sistematis sesuai dengan kerangka kerja ITIL V3, guna menjamin peningkatan mutu layanan secara berkelanjutan. Penguatan terhadap komunikasi internal dan transparansi informasi kepada pelanggan juga menjadi hal penting. Upaya-upaya ini diharapkan dapat mendukung pencapaian *maturity level* ke tahap yang lebih tinggi, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap kualitas PT PLN (Persero) UP3 Gorontalo secara menyeluruh.

5. SARAN

Berdasarkan kesimpulan, penulis menyampaikan beberapa rekomendasi yang bisa dijadikan acuan oleh pihak manajemen PT. PLN (Persero) UP3 Gorontalo. Pertama, perlu dilakukan penerapan dan dokumentasi proses layanan berbasis ITIL secara lebih sistematis, untuk menjamin konsistensi dan peningkatan mutu layanan jangka panjang. Hal ini juga dapat mendukung pencapaian *maturity level* yang lebih tinggi, seperti level 4 (*Managed*) atau bahkan level 5 (*Optimized*). Kedua, penguatan komunikasi dan transparansi informasi kepada pelanggan, baik dalam hal penanganan gangguan, pengajuan permohonan, maupun pengaduan. Pelanggan perlu merasa didengar dan mendapatkan tanggapan cepat terhadap setiap permasalahan. Ketiga, evaluasi rutin terhadap tingkat kepuasan pelanggan, agar dapat memantau perkembangan pelayanan dan melakukan tindakan korektif sedini mungkin. Kegiatan ini juga akan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan PLN.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] N. Huda dan A. Rahayu, "Implementasi Sistem Informasi Inventaris Barang pada PT. PLN (Persero) Palembang," 2022.
- [2] S. Yusdiani, S. N. Ilmi, U. Zahara, W. Wiftada, dan Y. Hanoselina, "Penerapan PLN Mobile sebagai Bentuk Digitalisasi di Kantor Perusahaan Listrik Negara (PLN) ULP Belanti Kota Padang," *J. Intelek Insan Cendikia*, vol. 2, no. 5, pp. 7954–7965, 2025.
- [3] M. Veranita, "Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Bandung Selatan," *J. E-Bis (Ekon. Bisnis)*, pp. 249–259, 2021.

-
- [4] W. Nugraha dan E. S. Negara, "Analisis Layanan TI pada Domain Service Operation dengan Menggunakan Framework ITIL V3," *JUSIM (J. Sist. Inf. Musirawas)*, vol. 6, no. 2, pp. 123–136, 2021.
 - [5] J. W. Creswell dan V. L. Plano Clark, "Designing and Conducting Mixed Methods Research", 3rd ed. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, 2017.
 - [6] N. Nasarudin, M. Rahayu, D. P. Asyari, A. Sofyan, M. Fadli, K. K. Hari, B. M. Nehe, L. O. M. R. A. U. Manarfa, Y. Yelfiza, E. Mulyati, S. Abbas, M. Safii, dan F. Sarie, "Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Method)". Yogyakarta: CV. Gita Lentera, 2024.
 - [7] N. A. Fauzan, "Analisis Kepuasan Pelanggan dalam Layanan Pemerintahan Elektronik (E-Government): Studi Kasus Penggunaan Portal Pelayanan Online di BPS Provinsi DI Yogyakarta", Disertasi Doktor, Universitas Islam Indonesia, 2024.
 - [8] M. A. F. Fadholi dan M. A. Izzuddin, "Analisis Kepuasan Pengguna pada Layanan Aplikasi Halodoc Menggunakan Framework ITIL V.3," *JATI (Jurnal Mahasiswa Teknik Informatika)*, vol. 9, no. 3, pp. 5052–5056, 2025.
 - [9] H. Sihotang, "Metode Penelitian Kuantitatif", 1st ed. Jakarta: UKI Press, 2023.
-