

LAMPIRAN 1 Kuisioner Pendahuluan Pelayanan Listrik Prabayar PLN Rayon Kota Malang

Kuisioner Listrik Pra Bayar PT. PLN(Persero),Tbk.

Nama :

Alamat :

Lama Berlanggan :

Isilah jawaban kuisioner pada tempat yang tersedia, Terima kasih.

1. Apakah anda puas dengan pelayanan listrik prabayar PLN?? Jelaskan.

.....
.....
.....
.....
.....

2. Menurut anda apakah kelebihan progam listrik prabayar di bandingkan dengan listrik pasca bayar? Jelaskan.

.....
.....
.....
.....
.....

3. Menurut anda apa saja kekurangan dari program listrik pra bayar? Jelaskan.

.....
.....
.....
.....
.....

4. Menurut anda dalam program listrik prabayar hal-hal apa saja yang perlu diperbaiki?

.....
.....
.....
.....
.....

5. Menindak lanjuti pertanyaan no.4 menurut anda apa solusi konkrit dari permasalahan tersebut??

.....
.....
.....
.....
.....

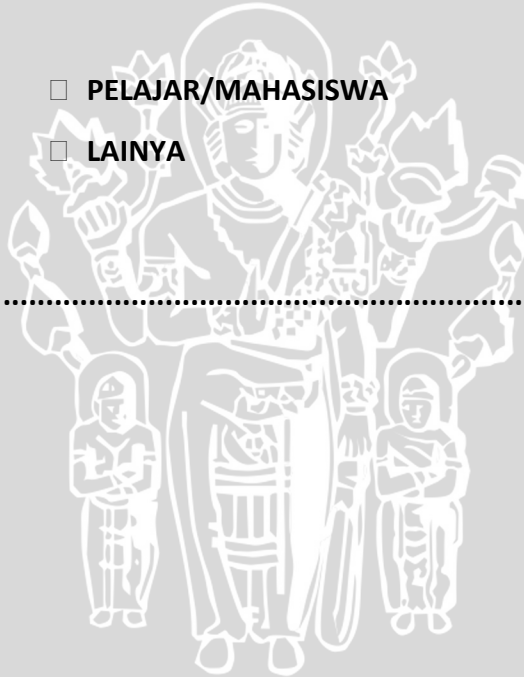
LAMPIRAN 2 Kuisioner Sebenarnya Pelayanan Listrik Prabayar PLN Rayon Kota Malang

KUISIONER KEPUASAN PELANGGAN TERHADAP PELAYANAN PERUSAHAAN LISTRIK NEGARA (PLN) RAYON KOTA MALANG

BAGIAN I IDENTITAS RESPONDEN

Berilah tanda cek (v) pada kotak yang sesuai dengan pilihan anda

1. NAMA PELANGGAN :
2. USIA :
3. JENIS KELAMIN :
☐ LAKI LAKI ☐ PEREMPUAN
4. PROFESI :
☐ PNS/TNI/POLRI ☐ PELAJAR/MAHASISWA
☐ PEGAWAI SWASTA ☐ LAINYA
☐ WIRASWASTA
5. LAMA BERLANGGANAN :



BAGIAN II PENDAPAT PELANGGAN TENTANG PELAYANAN PLN RAYON KOTA MALANG

Beri jawaban yang menurut anda sesuai dengan yang anda alami

No	Atribut	Tingkat Persepsi					Tingkat ekspektasi				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Teknologi dari meteran listrik Prabayar										
2	Penggunaan Website PLN Malang										
3	Kerapian penampilan pegawai										
4	Kinerja petugas dalam pelayanan listrik Prabayar										
5	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar										
6	Informasi dari PLN yang selalu up to date										
7	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil										
8	layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.										
9	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar										
10	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan										
11	Petugas memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar										
12	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar										
13	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar										
14	Petugas selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan										
15	ketepatan mendapatkan informasi dari PLN										
16	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar										
17	Kemudahan pengisian listrik Prabayar										
18	Solusi yang diberikan petugas dalam menangani keluhan pelanggan										
19	kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan										
20	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan										

1. Sangat tidak puas/penting
2. Tidak puas/penting
3. Cukup puas/penting
4. Puas/penting
5. Sangat puas/penting

BAGIAN III REPLIKASI SOAL KUISONER TAHAP II GUNA PENGECEKAN VALIDITAS

Beri jawaban yang menurut anda sesuai dengan yang anda alami

No	Atribut	Tingkat kepuasan					Tingkat Ekspetasi				
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
1	Informasi dari PLN yang selalu up to date										
2	Kecepatan pemasangan meteran listrik Prabayar										
3	Kemudahan mendapatkan token/pulsa listrik Prabayar										
4	Kemudahan penggunaan meteran listrik Prabayar										
5	Kemudahan pengisian listrik Prabayar										
6	Kemudahan prosedur pemasangan/penggantian listrik Prabayar										
7	Kerapian penampilan pegawai										
8	Kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan										
9	Ketepatan mendapatkan informasi dari PLN										
10	Kinerja petugas dalam pelayanan listrik Prabayar										
11	Komunikatif dan kerja sama yang baik dengan pelanggan										
12	Layanan customer care pelanggan listrik Prabayar.										
13	Listrik ke setiap rumah pelanggan listrik Prabayar stabil										
14	Penggunaan Website PLN Malang										
15	Petugas memahami dengan baik keinginan pelanggan listrik Prabayar										
16	Petugas selalu datang tepat waktu bila pelanggan membutuhkan bantuan										
17	PLN cepat dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik Prabayar										
18	PLN menerima dengan baik atas kritik dan saran yang diberikan pelanggan										
19	Solusi yang diberikan petugas dalam menangani keluhan pelanggan										
20	Teknologi dari meteran listrik Prabayar										

KETERANGAN:

1. Sangat tidak puas/penting
2. Tidak puas/penting
3. Cukup puas/penting
4. Puas/penting
5. Sangat puas/penting

TANDA TANGAN RESPONDEN

(.....)

BAGIAN III PENJELASAN TENTANG ATRIBUT KUESIONER

	Penjelasan	Kreteria penilaian				
		1	2	3	4	5
1	PT. PLN memberikan meteran listrik pra bayar dengan teknologi yang memudahkan dan nyaman dalam pemakaiannya	meteran listrik prabayar menggunakan layar analog, mcb mudah panas, tidak adanya pengaturan sirine dan programnya susah di mengerti	meteran listrik prabayar menggunakan layar digital tetapi mcb mudah panas, tidak adanya pengaturan sirine dan programnya susah di mengerti	Meteran listrik prabayar menggunakan layar digital, program pengisian yg mudah dimengerti tetapi MCB tidak tahan panas dan adanya pengaturan sirine	Meteran listrik prabayar menggunakan layar digital, adanya pengaturan sirine, program pengisian yg mudah dimengerti tetapi MCB tidak tahan panas	Meteran listrik prabayar menggunakan layar digital, MCB tahan panas, adanya pengaturan sirine, program pengisian yg mudah dimengerti
2	Website resmi PT. PLN dapat mengakomodasi keinginan pelanggan dalam penyampaian informasi	tampilan website kurang bagus, terdapat banyak bug, akses kurang mudah, dan panel panel pilihan tidak lengkap	tampilan website cukup bagus, terdapat banyak bug, akses cukup mudah, dan panel-panel pilihan tidak lengkap	tampilan website cukup bagus, akses cukup mudah, terdapat bug.	tampilan website cukup bagus, panel-panel pilihan yang lengkap, akses mudah tetapi terdapat sedikit bug	Tampilan website yang bagus, panel-panel informasi/pilihan yang lengkap, kemudahan akses, tidak ada bug,
3	kerapian pegawai PT. PLN saat melayani pelanggan atau saat bertugas	petugas kurang rapi dan tidak berseragam tugas	petugas kurang rapi dan berseragam tugas	Petugas selalu rapi dan berseragam tugas	Petugas selalu rapi, bersih, dan berseragam tugas	Petugas selalu rapi, bersih, wangi dan berseragam tugas
4	Kinerja petugas PT. PLN dalam melayani/menservis masalah atas laporan keluhan pelanggan listrik pra bayar	petugas melaksanakan pekerjaannya kurang baik dan kurang cepat	petugas melaksanakan pekerjaannya cukup baik tetapi kurang cepat.	petugas melaksanakan pekerjaan cukup baik dan cepat	petugas melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan cukup cepat	petugas melaksanakan pekerjaannya dengan baik dan cepat.

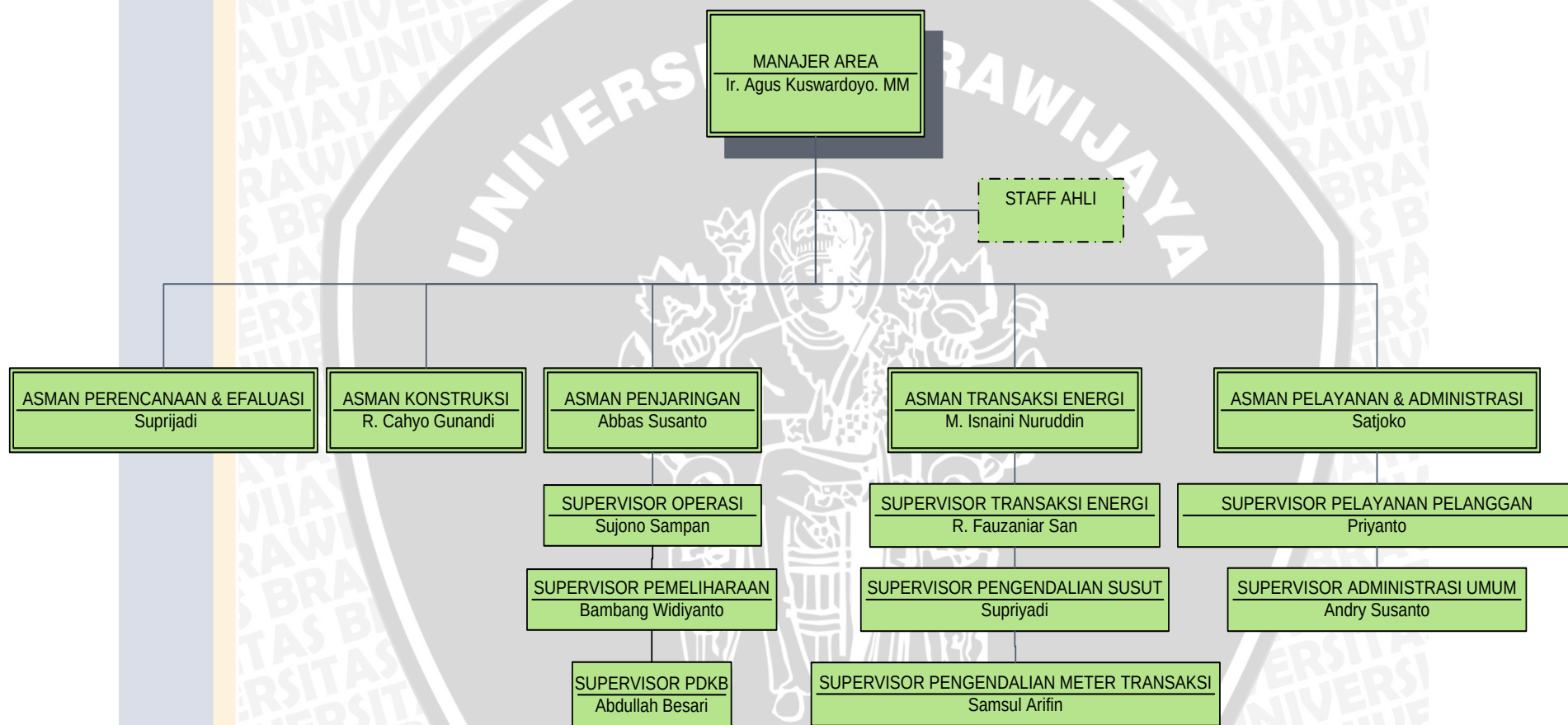
	Penjelasan	Kreteria penilaian				
		1	2	3	4	5
5	kemudahan kosumen listrik pra bayar dalam menggunakan Meteran listrik pra bayar	tidak adanya peringatan tentang cara penggunaan meteran, program dalam meteran kurang mudah dipahami, kurangnya keamanan penggunaan meteran listrik dan meteran sering eror	adanya peringatan tentang cara penggunaan meteran dan program dalam meteran mudah dipahami tetapi kurangnya keamanan penggunaan meteran listrik dan meteran sering eror	adanya peringatan tentang cara penggunaan meteran, program dalam meteran mudah dipahami tetapi kurangnya keamanan penggunaan meteran listrik	adanya peringatan tentang cara penggunaan meteran, program dalam meteran mudah dipahami dan keamanan penggunaan meteran listrik baik /meteran tidak mudah eror	adanya peringatan tentang cara penggunaan meteran, program dalam meteran mudah dipahami, keamanan penggunaan meteran listrik terjamin dan meteran tidak mudah eror
6	informasi yang diberikan oleh PT. PLN selalu up to date seiring dengan berjalannya waktu	informasi/kejadian/promosi dari PT. PLN terdapat di media PT. PLN (web, konfrensi pers, koran dll) tak pernah di up date	informasi/kejadian/promosi dari PT. PLN terdapat di media PT. PLN (web, konfrensi pers, koran dll) di up date secara kurang cepat (7 hari lebih)	informasi/kejadian/promosi dari PT. PLN terdapat di media PT. PLN (web, konfrensi pers, koran dll) di up date secara cukup cepat (4-7 hari setelahnya)	informasi/kejadian/promosi dari PT. PLN terdapat di media PT. PLN (web, konfrensi pers, koran dll) di up date secara cepat (2-3 hari setelahnya)	informasi/kejadian/promosi dari PT. PLN terdapat di media PT. PLN (web, konfrensi pers, koran dll) di up date secara sangat cepat (hari itu juga atau 1 hari setelahnya)
7	pasokan listrik ke setiap pelanggan listrik pra bayar stabil/tidak mudah mati lampu	listrik di rumah pelanggan sering pemadaman dan arus listrik tidak stabil	listrik di rumah pelanggan terjadi pemadaman dan arus listrik tidak stabil	listrik di rumah pelanggan terjadi pemadaman dan arus listrik kurang stabil	listrik di rumah pelanggan jarang mati lampu dan arus listrik stabil	listrik di rumah pelanggan jarang mati lampu dan arus listrik selalu stabil
8	PLN menyediakan costumer care atau pusat keluhan pelanggan	PLN menyediakan costumer care terpadu di kantor, dan layanan keluhan pelanggan melalui website resmi PLN	PLN menyediakan costumer care terpadu di kantor, costumer call 8 jam, dan layanan keluhan pelanggan melalui website resmi PLN	PLN menyediakan costumer care terpadu di kantor, costumer call 16 jam, dan layanan keluhan pelanggan melalui website resmi PLN	PLN menyediakan costumer care terpadu di kantor dan cabang, costumer call 16 jam, dan layanan keluhan pelanggan melalui website resmi PLN	PLN menyediakan costumer care terpadu di kantor pusat dan cabang, costumer call 24 jam, dan layanan keluhan pelanggan melalui website resmi PLN

	Penjelasan	Kreteria penilaian				
		1	2	3	4	5
9	waktu tunggu pemasangan meteran listrik pra bayar setelah proses administrasi selesai	lebih dari 14 hari	8 sampai 14 hari	5 sampai 7 hari	3 sampai 5 hari	1 sampai 2 hari
10	petugas dapat dengan baik menerima segala kritik/saran dari keluhan pelanggan.	PLN kurang dapat menerima kritikan/segala saran dengan baik kepada konsumen dan malah berkomentar balik kepada pelanggan.	PLN kurang dapat menerima kritikan/segala saran dengan baik kepada konsumen.	PLN dapat menerima kritikan/segala saran dengan cukup baik kepada konsumen tanpa adanya pembelaan	PLN dapat menerima kritikan/segala saran dengan baik kepada konsumen dan menyediakan wadah kritik dan saran.	PLN dapat menerima kritikan/segala saran dengan baik tanpa adanya perlakuan buruk secara berkelanjutan kepada konsumen dan menyediakan wadah kritik dan saran.
11	Petugas dapat mengerti dan memahami keinginan/keluhan pelanggan listrik pra bayar	petugas dapat menjawab dan melaksanakan perbaikan mengenai keluhan pelanggan dengan sangat buruk	petugas dapat menjawab dan melaksanakan perbaikan mengenai keluhan pelanggan dengan buruk	petugas menjawab dan melaksanakan perbaikan mengenai keluhan pelanggan cukup puas	petugas dapat menjawab dan melaksanakan perbaikan mengenai keluhan pelanggan dengan tepat	petugas dapat menjawab dan melaksanakan perbaikan mengenai keluhan pelanggan dengan sangat tepat
12	PT. PLN cepat dan tanggap dalam menanggapi keluhan pelanggan listrik pra bayar	7 hari atau lebih	5-6 hari	3-4 hari	1 sampai 2 hari	hari itu juga
13	kemudahan prosedur dalam proses mulai dari administrasi sampai nyalanya listrik dalam program listrik pra bayar	waktu dalam mengurus administrasi sampai listrik nyala 13 hari atau lebih, prosedur kurang jelas dan adanya suap menyuap	waktu dalam mengurus administrasi sampai listrik nyala 9 sampai 12 hari dan tidak ada suap menyuap	waktu dalam mengurus administrasi sampai listrik nyala 5 sampai 8 hari dan tidak ada suap menyuap	waktu dalam mengurus administrasi sampai listrik nyala 3 sampai 5 hari,tidak ada suap menyuap dan prosedur jelas	waktu dalam mengurus administrasi sampai listrik nyala 2 hari atau kurang, tidak ada suap menyuap dan prosedur jelas

	Penjelasan	Kreteria penilaian				
		1	2	3	4	5
14	petugas datang sesuai dengan janji yang di berikan oleh PT. PLN kepada pelanggan listrik pra bayar	petugas tidak datang menepati janji yang diberikan oleh PT. PLN kepada pelanggan	petugas datang tidak tepat waktu sesuai janji mereka tanpa konfirmasi	petugas datang tidak tepat waktu sesuai janji mereka dengan konfirmasi	petugas datang tepat waktu sesuai janji mereka	petugas datang lebih cepat sesuai yang di janjikan
15	informasi yang didapat oleh pelanggan listrik pra bayar dari PT. PLN sesuai dengan kenyataan yang ada	informasi yang di dapat oleh pelanggan dirasakan tidak sesuai dengan yang di dapat oleh pelanggan sendiri	informasi yang di dapat oleh pelanggan dirasakan kurang sesuai dengan yang di dapat oleh pelanggan sendiri dan tidak merata	informasi yang di dapat oleh pelanggan dirasakan cukup sesuai dengan yang di dapat oleh pelanggan sendiri	informasi yang di dapat oleh pelanggan dirasakan sesuai dengan yang di dapat oleh pelanggan sendiri	informasi yang di dapat oleh pelanggan dirasakan sesuai dengan yang di dapat oleh pelanggan sendiri dan pelanggan lain
16	Token/pulsa listrik pra bayar dapat didapatkan dengan mudah oleh pelanggan listrik pra bayar	dalam cangkupan area lebih dari 0,05 km2	dalam cangkupan area sekitar 0,03 - 0,05 km2	dalam cangkupan area $\pm 0,03$ km2	dalam cangkupan area kurang 0,03 km2	dapat melalui mobile banking di semua bank
17	kemudahan pelanggan dalam pengisian kode kedalam meteran listrik pra bayar	program sulit untuk dipahami dan sering terjadinya eror	program cukup mudah di pahami tetapi program sering eror	Program pengisian cukup mudah dipahami	Program pengisian mudah dipahami dan program tidak pernah eror	Program pengisian mudah dipahami, terdapat penjelasan pada meteran dan program tidak pernah eror
18	solusi yang di berikan PT. PLN menjawab dengan apa yang dikeluhkan oleh pelanggan listrik pra bayar	solusi tidak menjawab keluhan pelanggan dan terkesan di lempar lempar	solusi yang di berikan kurang menjawab persoalan/keluhan pelanggan dan terkesan di lempar lempar	solusi yang di berikan kurang menjawab persoalan tetapi pelanggan diberikan pengarahan tentang permasalahan tersebut.	Solusi yang di berikan menjawab persoalan/keluhan pelanggan	Solusi yang di berikan menjawab persoalan dan di beri pengarahan tentang permasalahan tersebut.

	Penjelasan	Kreteria penilaian				
		1	2	3	4	5
19	petugas PT. PLN ramah dan sopan dalam menangani dan memberikan pelayan kepada pelanggan listrik pra bayar	petugas tidak menggunakam tata bahasa yang sesuai dengan bahasa pelanggan,kasar kepada pelanggan, dan berperilaku kurang sopan kepada pelanggan	petugas tidak menggunakam tata bahasa yang sesuai dengan bahasa pelanggan, dan kurang sopan kepada pelanggan	petugas tidak menggunakam tata bahasa yang sesuai dengan bahasa pelanggan, sabar, senyum dan sopan kepada pelanggan	Petugas menggunakan tata bahasa sesuai bahasa pelanggan ,senyum ,salam , sabar dan sopan kepada pelanggan	Petugas menggunakan tata bahasa sesuai bahasa pelanggan,salam ,menyapa, senyum, sabar dan sopan kepada pelanggan
20	petugas PT. PLN komunikatif dan dapat bekerja sama dengan baik saat melayani pelanggan listrik pra bayar	petugas kurang bisa berkomunikasi dengan pelanggan secara baik (dari bahasa, logat dan tutur kata) dan kurang dapat mengikuti keinginan pelanggan tentang permasalahan tentang listrik prabayar	petugas kurang bisa berkomunikasi dengan pelanggan secara baik (dari bahasa, logat dan tutur kata) atau kurang dapat mengikuti keinginan pelanggan tentang permasalahan tentang listrik prabayar	petugas berkomunikasi dengan pelanggan cukup baik (dari bahasa, logat dan tutur kata) dan cukup dapat mengikuti keinginan pelanggan tentang permasalahan tentang listrik prabayar	petugas berkomunikasi dengan pelanggan secara baik (dari bahasa, logat dan tutur kata) dan dapat mengikuti keinginan pelanggan tentang permasalahan tentang listrik prabayar	petugas berkomunikasi dengan pelanggan secara baik (dari bahasa, logat dan tutur kata), dapat membawa situasi saat komunikasi dengan pelanggan, dan dapat mengikuti keinginan pelanggan tentang permasalahan tentang listrik prabayar

LAMPIRAN 3 Struktur Organisasi PLN Rayon Kota Malang



LAMPIRAN 4 Data Rekapitan Kuisioner Sebenarnya Tingkat Persepsi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
2	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4
3	5	3	4	2	3	3	2	2	3	2	3	1	2	2	3	4	3	2	4	3
4	5	3	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	4	4
5	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5
7	5	4	4	5	5	4	5	4	5	5	4	5	4	4	4	5	5	5	4	4
8	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4
9	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
10	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
11	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
12	4	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4
13	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	5	5	5	5
14	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3
15	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2
16	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3
17	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	3	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	5	2	3	2
19	3	3	3	3	4	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	4	4	3	3	3
20	4	5	4	2	5	4	4	5	4	3	2	4	4	2	4	5	4	5	4	4
21	3	2	2	2	4	2	1	2	4	1	2	1	4	3	3	4	4	3	3	3
22	4	4	2	5	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	4	5	4	4	4
23	4	3	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5
24	4	3	5	3	5	5	4	4	4	3	4	4	5	3	2	5	4	5	5	3
25	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	1
26	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
27	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	5	3	3	3
28	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	3	4	4	3	4	3
30	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	3
31	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
32	5	3	3	3	5	2	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
33	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4
34	5	3	5	5	5	5	5	4	4	3	4	4	5	3	3	5	5	3	3	3
35	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
36	5	3	3	3	4	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	4	3	2	3
37	5	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	5	3	3	3
38	5	3	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3
39	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3
40	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3
41	3	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	1	4	1	3	3	2	2	3	3
42	5	3	4	4	5	3	4	4	3	3	3	3	5	3	4	5	5	4	3	3
43	3	3	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	2	3	4	3	3	3
44	5	3	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3	4	3	3
45	5	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4
46	5	3	3	1	4	3	3	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	3	1	2
47	3	3	3	3	5	3	4	4	5	4	5	3	4	3	5	5	5	5	3	3
48	3	4	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
49	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
50	4	3	4	4	4	3	5	2	5	3	4	5	3	3	5	5	5	4	4	4
51	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3
52	3	3	3	4	3	4	4	1	4	3	1	2	4	3	4	3	4	2	4	4
53	5	3	5	4	4	3	4	4	5	4	4	3	4	3	3	4	4	5	4	4
54	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3
55	5	2	3	4	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
56	3	4	3	5	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	4	3	5	4
57	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	3	3
58	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	5	3	3	2	4	3	3	3	3	2	3	2	5	4	3	5	5	2	2	2
60	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	4	4	4	2	5	3	2	3	3
61	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	3
62	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	4	3
63	5	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	3
64	5	3	4	4	5	3	4	3	5	3	3	4	5	4	3	4	5	3	3	3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
66	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
67	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	5	3
68	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	4	4	4	3	4	5	3	4	4
69	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
70	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
71	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
72	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
73	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
74	5	4	4	3	5	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	3	5	4	3	3
75	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
76	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	3	5	3	3	4	5	5	4	4
77	5	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	4	5	4	3	3
78	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4
79	5	3	4	4	5	3	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	5	3	3	3
80	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3
82	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
83	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4
84	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
85	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	5	3
86	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
87	5	4	5	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
88	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3
89	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
90	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	3	5	4	4	4
91	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
92	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4
93	5	4	4	4	5	4	3	4	5	4	4	3	5	4	4	3	5	4	4	3
94	5	3	4	3	5	3	3	3	5	3	3	3	5	3	3	4	5	3	4	4
95	5	3	3	3	4	3	3	3	5	3	3	3	5	4	3	4	5	3	4	4
96	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	4	4	4
97	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	3	5	3

LAMPIRAN 5 Data Rekapitan Kuisioner Sebenarnya Tingkat Ekspetasi

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	4	4	3	4	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	4
2	4	3	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	3	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3
5	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	3
6	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	5	4	5
7	4	4	2	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4
8	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
9	5	3	3	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
10	5	3	5	5	5	5	3	4	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5
11	4	3	4	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	3	4	3
12	3	3	4	5	3	3	3	4	5	3	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
14	5	3	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	3	4	4	4	5	5	4
15	5	3	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	5
16	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
17	3	3	3	3	5	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
18	4	5	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
19	5	3	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
20	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	5	5	3	3	4
21	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	5	5	4	3
22	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	5	5	5	5	5	4
23	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
24	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	5
25	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	4	4	4	5	5	5

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
26	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
27	4	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4
28	4	4	2	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4
29	5	4	5	4	5	4	3	4	4	5	4	5	5	4	4	4	4	4	5	4
30	4	3	4	4	3	3	3	3	5	5	4	4	5	5	4	3	4	4	5	5
31	5	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	4	4	4	3
32	5	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4
33	5	3	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	5	5	4	4	4
34	5	4	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5
35	5	3	3	4	5	3	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	3	3	3
36	5	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	5	3	4	4	3	5	5
37	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3
38	5	3	5	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	4	3	4	4	3	4	3
39	5	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	5	3	3	3
40	5	4	3	3	4	4	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
41	5	3	4	5	4	3	3	4	5	5	4	4	3	5	3	5	5	4	4	4
42	5	3	3	5	5	3	5	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
43	5	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	4	3
44	5	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	5	4	3	3	5	4	4	5	3
45	5	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	3
46	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	5	4	4	3	4
47	5	4	4	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
48	5	5	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
49	3	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	4
50	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	5	5	5
51	5	3	4	5	3	3	3	4	5	5	3	3	3	5	4	5	5	5	3	3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
52	5	3	3	4	3	4	4	5	4	3	5	4	4	3	4	3	4	4	4	4
53	5	2	5	4	4	3	3	4	5	4	5	4	3	4	4	4	4	5	5	4
54	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	5	5	3	3	3
55	5	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
56	5	4	3	5	3	3	3	3	4	5	5	5	4	4	3	4	4	3	5	4
57	5	3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3
58	5	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3
59	5	3	3	5	4	3	4	4	3	4	3	3	5	4	3	5	4	3	4	4
60	5	3	3	3	3	3	4	3	3	4	5	4	4	4	4	5	3	4	3	3
61	5	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	3	3	5	5	3	3	3
62	5	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	5	3	3	3	4
63	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	3	3
64	5	3	4	4	5	3	4	3	4	3	3	4	5	4	3	4	5	5	3	3
65	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	4	3	4
66	5	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	5	3	3	3	4	4	4	3	3
67	5	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3
68	5	3	4	4	4	3	3	3	4	3	5	4	4	4	3	4	5	3	4	4
69	5	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4
70	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	3	5	4	3	5	3
71	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
72	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
73	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	3	3	4	3	4	4	3	3	3
74	5	4	4	5	5	4	3	3	4	5	5	3	4	4	4	4	5	4	3	3
75	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4
76	5	3	4	4	4	3	5	4	5	4	4	4	5	5	3	5	5	5	4	4
77	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	4	3	5	3	3	4	5	4	3	3

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
78	5	3	3	3	4	5	3	5	3	3	5	5	3	3	3	4	3	4	4	4
79	5	3	4	4	5	3	3	5	4	4	4	3	4	4	3	4	5	4	3	3
80	5	3	4	4	3	3	4	3	3	5	3	4	3	3	3	5	4	4	4	4
81	3	3	3	4	3	3	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	3	4	3	3
82	3	3	3	5	5	3	3	5	3	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	3
83	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4
84	5	3	3	4	3	3	3	5	4	3	3	5	4	3	3	4	5	3	3	3
85	5	3	3	5	3	3	3	5	5	5	5	3	3	4	3	5	4	5	3	4
86	5	3	3	3	4	5	3	5	3	5	3	4	3	4	3	5	3	4	3	3
87	5	4	5	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	5	5	5	4	4
88	5	3	4	4	4	3	3	3	4	5	5	3	4	3	3	4	3	4	4	5
89	5	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	4	4	4
90	5	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5	4	5	5	4	4	4
91	3	3	3	5	3	5	3	3	3	5	3	4	3	4	3	4	4	5	3	3
92	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4
93	5	4	4	4	5	4	3	4	3	4	4	3	4	4	4	4	5	4	5	3
94	3	3	4	3	5	3	3	5	4	4	5	3	4	3	3	4	5	3	4	4
95	5	3	3	5	4	3	3	3	4	5	5	4	4	4	3	4	5	4	4	4
96	5	4	4	4	5	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	4	4
97	5	3	3	4	5	3	3	3	3	4	3	5	3	4	3	4	4	4	4	3

LAMPIRAN 6 Bentuk Surat Laporan Callback PLN Kota Malang



PT. PLN (PERSERO)
DISTRIBUSI JAWA TIMUR

AREA MALANG

RAYON KOTA

Lampiran surat No :/...../...../2013

Tanggal :

Jam dijanjikan :

Jam datang :

Jam selesai :

DAFTAR CALLBACK PELAYANAN

PERTANYAAN YANTEK

- 1 Apakah Gangguan Listrik sudah ditangani / menyala?
.....
- 2 Apakah Pegawai kami datang tepat waktu seperti yang dijanjikan?
.....
- 3 Apakah pegawai kami cepat dalam menyelesaikan gangguan?
.....
- 4 Apakah Pegawai kami bersikap sopan, komunikatif dan ramah terhadap pelanggan?
.....
- 5 Apakah Pegawai kami meminta uang/tip, mulai dari melapor s/d selesai menangani gangguan?
.....
- 6 Apakah Bapak / Ibu puas terhadap layanan kami?
.....

Kritik dan saran kepada kami:

.....

.....

.....

.....

.....

PELANGGAN

(.....)



7 Bentuk dari *House of Quality*

HOWs	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	Customer Satisfaction Performance	Goal	Important to Customer	Improvement Ratio
1. Peningkatan kualitas layanan listrik prabayar secara menyeluruh	●														4,08	4,88	0,08	1,15
2. Penerapan sistem online untuk pengaduan keluhan pelanggan setiap wilayah rayon		●													3,28	3,44	0,08	1,09
3. Perubahan website resmi PLN			●												3,98	3,70	0,08	1,04
4. Penambahan cammin serta standar berpakaian dalam melayani pelanggan pada pintu keluar (belakang) pegawai dan ruangan pegawai				●											3,47	4,09	0,08	1,18
5. Adanya tes evaluasi pelayanan karyawan/pegawai PLN secara berkala					●										3,91	4,23	0,08	1,08
6. Pengiriman informasi langsung ke konsumen secara berkala						●									3,27	3,71	0,08	1,14
7. maintenance jaringan secara berkala							●								3,47	3,75	0,08	1,08
8. peningkatan layanan call center								●							3,58	3,87	0,08	1,14
9. Penerapan sistem laporan callback									●						3,92	4,08	0,08	1,09
10. Evaluasi mengenai solusi terhadap keluhan pelanggan										●					3,29	4,04	0,08	1,21
11. pembuatan SOP dalam pelayanan pelanggan											●				3,78	4,03	0,08	1,07
12. pengefisienan penjadwalan tenaga kerja lapangan												●			3,54	3,97	0,08	1,11
13. Perluasan unit penjual pulsa/belan													●		3,51	3,88	0,08	1,11
14. Mengadakan kompetisi antar pegawai														●	4,08	4,48	0,08	1,09
Customer Satisfaction Performance															4,22	4,43	0,08	1,09
Goal															3,46	4,08	0,08	1,18
Important to Customer															3,53	3,90	0,08	1,11
Improvement Ratio															3,55	3,73	0,08	1,11
1	1,52	0,92	0,59	0,47	1,55	0,95	0,47	0,81	2,02	1,03	0,54	0,24	0,16	0,46				
2	0,11	0,08	0,05	0,04	0,15	0,08	0,04	0,07	0,17	0,09	0,04	0,02	0,05	0,04				
3	50% dari total populasi	30% keluhan melalui website	Pengolahan setiap hari	100% semua ruangan pegawai ada	6 bulan sekali	terang 5 setiap bulan	Penurunan keluhan 50%	35% melalui call center	Dikumpulkan hari itu juga	Sabulan sekali, 2 minggu sekali dan	30% lebih cepat dalam melayani	Melayani 100% keluhan pelanggan tiap	200 gerai	2x dalam setahun				