
Bagaimana Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pelanggan Mempengaruhi Perusahaan Penyedia Listrik Tunggal di Indonesia?

Siti Nur Elisa¹, Arya Zaky Firmansyah², Adi Lukman Hakim³
Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Lamongan, Indonesia
E-mail: adilukmanhakim123@gmail.com

Article History:

Received: 01 November 2025

Revised: 01 Desember 2025

Accepted: 10 Desember 2025

Keywords:

Kualitas
Pelayanan, Kepuasan
Pelanggan, Monopoli
Perusahaan Listrik,
Systematic Literature Riview

Abstract: Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana kepuasan pelanggan dari penyedia listrik tunggal di Indonesia berhubungan dengan tingkat pelayanan yang diberikan. Penelitian berangkat dari peran strategis PT PLN (Persero) sebagai penyedia listrik utama di era digital, di mana mereka perlu memberikan layanan yang cepat, konsisten, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Metode yang digunakan adalah Systematic Literature Review (SLR). Tiga puluh lima artikel ilmiah nasional yang diterbitkan dari tahun 2020 hingga 2025 membahas variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam industri ketenagalistrikan. Hasil kajian menunjukkan bahwa reliabilitas dan responsif merupakan faktor utama dalam kualitas pelayanan yang memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Selain itu, seiring perkembangan layanan digital PLN Mobile, recoveryability dan kualitas layanan e-mail muncul sebagai elemen baru yang sangat penting. Studi ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan digital dan konvensional sangat penting untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dan meningkatkan persepsi PT PLN (Persero) sebagai penyedia listrik tunggal. Penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai dasar untuk membangun rencana untuk meningkatkan pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan Indonesia.

PENDAHULUAN

Salah satu pilar infrastruktur publik utama yang mendukung aktivitas rumah tangga, bisnis, dan ekonomi digital di Indonesia adalah layanan listrik. Meskipun rasio listrik di Indonesia hampir 100%, masalah kualitas layanan seperti stabilitas pasokan, gangguan respon, dan kenyamanan pelanggan mempengaruhi persepsi masyarakat terhadap penyedia listrik nasional. Misalnya, penelitian yang dilakukan di wilayah pelayanan PT PLN (Persero) Unit

Layanan Pelanggan (ULP) menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan yang diberikan.

Karena listrik adalah kebutuhan vital yang bertumpu langsung pada kesejahteraan masyarakat, Kepuasan pelanggan sangat penting bagi penyedia listrik. Kemampuan organisasi seperti PT PLN (Persero) untuk memenuhi harapan pelanggan terhadap kualitas layanan yang mereka berikan adalah ukuran keberhasilan mereka dalam pelayanan publik. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Basri et al., 2024) peningkatan kualitas pelayanan mempengaruhi kinerja perusahaan PLN di ULP Mattirotasi dan tingkat kepuasan pelanggan. Hasil ini menunjukkan bahwa peningkatan kualitas layanan sangat penting untuk membangun kepercayaan masyarakat dan menjaga loyalitas pelanggan terhadap penyedia listrik nasional.

Model SERVQUAL, yang mencakup dimensi bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan empati, telah terbukti relevan dalam banyak industri jasa. Sebagai contoh, penelitian yang dilakukan di industri telekomunikasi Indonesia menemukan bahwa elemen-elemen ini memiliki efek positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Namun, kurangnya penelitian menyeluruh telah dilakukan oleh kelistrikan industri mengenai perubahan yang mencakup pemulihan pasca gangguan dan integrasi layanan digital. Sebuah studi terbaru menunjukkan bahwa kepuasan pelanggan dan kepercayaan pengguna aplikasi listrik sangat dipengaruhi oleh kualitas layanan elektronik aplikasi seperti PLN Mobile, yang merupakan bagian dari transformasi digital sektor kelistrikan Indonesia. Akibatnya, fenomena layanan listrik ini mencakup pengalaman pengguna digital serta kekusutan distribusi fisik. Hubungan positif antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di layanan listrik telah dibuktikan oleh beberapa penelitian nasional. Sebagai ilustrasi, penelitian yang dilakukan di PLN ULP Kersik Tuo pada tahun 2023 menunjukkan bahwa setiap dimensi SERVQUAL (tangible, empathy, keandalan, responsiveness, assurance) berdampak positif pada kepuasan pelanggan. Namun, penelitian ini terbatas pada lokasi tertentu dan variabel yang cukup sederhana.

Penelitian sebelumnya juga terbatas karena mencakup hanya satu unit layanan atau satu kota, dan tidak memeriksa variabel tambahan seperti inovasi layanan digital, pemulihan layanan pasca gangguan, atau peran mediator atau moderator lainnya. Misalnya, (Wicaksono & Rachman, 2024) menggabungkan promosi dan kualitas layanan elektronik dalam penelitian Teluk Betung, tetapi tidak mempelajari faktor pemulihan akibat gangguan atau layanan luar jaringan digital secara menyeluruh. Oleh karena itu, metode yang lebih komprehensif diperlukan. Metode ini akan mengumpulkan, mengklasifikasikan, dan menganalisis temuan penelitian sebelumnya secara sistematis melalui Systematic Literature Review (SLR). Metode ini memungkinkan untuk menemukan pola-teman, tren, dan perbedaan dalam penelitian terkait kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan penyedia listrik di Indonesia. Metode ini melampaui studi kasus tunggal dan mencakup seluruh negeri.

Diharapkan penelitian ini dapat mengisi beberapa celah, seperti mempelajari aspek layanan digital, mempelajari pemulihan layanan pasca gangguan, dan menyediakan peta konseptual yang menggambarkan hubungan antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan di sektor listrik di Indonesia. Akibatnya, penelitian ini akan memperkuat fondasi teori manajemen layanan publik dan pelayanan publik dengan memberikan kerangka empiris yang lebih luas daripada penelitian sebelumnya yang bersifat lokal dan tunggal.

Secara praktis, temuan SLR ini akan berguna bagi manajemen PLN dan regulator pelayanan publik dalam merancang kebijakan dan mekanisme untuk meningkatkan kualitas layanan baik dari sisi fisik (tangibles, infrastruktur) maupun digital (aplikasi, sistem layanan elektronik). Loyalitas, reputasi, dan efisiensi operasional dapat meningkat dengan kepuasan

pelanggan yang lebih tinggi.

Dengan demikian, tujuan utama penelitian ini adalah untuk menganalisis secara sistematis hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan penyedia listrik di Indonesia melalui SLR. Secara teoritis, penelitian ini akan memperluas penelitian sebelumnya tentang manajemen layanan publik dan e-service dalam industri listrik. secara praktis, penelitian ini memberikan saran kebijakan yang dapat meningkatkan layanan dan kepuasan pelanggan penyedia listrik di seluruh negeri.

LANDASAN TEORI

A. Kualitas Pelayanan

Kualitas pelayanan adalah kemampuan suatu organisasi untuk memenuhi atau melampaui harapan pelanggan terhadap layanan yang diberikan. Dalam kasus penyedia listrik tunggal seperti PT PLN (Persero), kualitas pelayanan merupakan indikator utama keberhasilan layanan publik karena pelanggan tidak memiliki pilihan lain. Akibatnya, persepsi tentang kualitas pelayanan sangat menentukan tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kinerja PLN.

SERVQUAL, yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, adalah model yang paling umum digunakan untuk mengukur kualitas layanan. Model ini menilai lima dimensi utama: keandalan (keandalan), responsivitas (daya tanggap), keyakinan (jaminan), empati (empati), dan tangibles (bukti fisik). Studi tentang PLN, seperti yang dilakukan oleh (Resa Aprianti, Dewi Maharani, 2022), menunjukkan bahwa faktor reliabilitas dan responsif memiliki pengaruh terbesar terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan listrik.

Metode SERVPERF, yang didasarkan pada pengalaman nyata pelanggan, digunakan bersama dengan SERVQUAL untuk menilai kinerja layanan. Studi (Andria et al., 2023) dan (Manurung A, 2023) menambahkan aspek recoverability, yaitu kemampuan PLN untuk memulihkan layanan setelah terjadi gangguan atau pemadaman listrik. Konsep ini relevan karena gangguan teknis dalam penyediaan listrik seringkali tidak dapat dihindari, sehingga kecepatan pemulihan sangat penting untuk kualitas layanan.

Selain itu, interaksi pelanggan dengan layanan listrik telah diubah oleh transformasi digital. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Wicaksono & Rachman, 2024) dan (Darmawan & Bagia, 2022), konsep kualitas layanan telah diperluas ke arah kualitas e-service. Mereka menilai elemen seperti efisiensi sistem, keandalan aplikasi, kemudahan navigasi, dan keamanan transaksi melalui aplikasi PLN Mobile. Kualitas layanan digital ini meningkatkan citra PLN sebagai penyedia listrik tunggal yang berfokus pada inovasi dan kenyamanan pelanggan.

B. Kepuasan Pelanggan

Untuk penyedia listrik tunggal, kepuasan pelanggan menjadi ukuran sejauh mana PLN dapat memenuhi ekspektasi publik untuk layanan yang cepat, transparan, dan dapat diandalkan dibandingkan dengan harapan awal pelanggan.

Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa yang muncul setelah membandingkan antara kinerja yang dirasakan seseorang dengan kinerja yang diharapkan. Hal ini diperkuat oleh temuan (Veranita & Hani Hatimatunnisani, 2021) dan (Basri et al., 2024), yang menyatakan bahwa layanan yang cepat, keandalan pasokan, dan kemudahan mendapatkan informasi sangat memengaruhi kepuasan pelanggan PLN.

Sebuah penelitian oleh (Fadillah & Hidayah, 2024) menemukan bahwa kepuasan pelanggan tidak hanya berasal dari pelayanan teknis; itu juga mencakup aspek emosional, seperti empati dan respons cepat terhadap keluhan. Sebaliknya, (Yusuf et al., 2025)

menyatakan bahwa pengalaman pelanggan yang lebih baik dihasilkan dari inovasi digital PLN Mobile, yang meningkatkan rasa puas pelanggan dan loyalitas terhadap penyedia listrik tunggal.

Akibatnya, interaksi antara pelayanan konvensional (melalui jaringan dan petugas) dan pelayanan digital (melalui aplikasi dan sistem online) menentukan tingkat kepuasan pelanggan di sektor ketenagalistrikan. Tingkat kepuasan yang tinggi akan menghasilkan loyalitas pelanggan dan kepercayaan publik terhadap PLN sebagai penyedia listrik tunggal di Indonesia.

C. Hubungan Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan

Hubungan yang erat dan saling memengaruhi antara kualitas layanan dan kepuasan pelanggan. Karena pelanggan tidak memiliki alternatif penyedia listrik, hubungan ini sangat penting bagi penyedia listrik tunggal seperti PT PLN (Persero). Oleh karena itu, kepuasan pelanggan bergantung sepenuhnya pada kemampuan PLN untuk memberikan layanan yang sesuai dengan harapan masyarakat, cepat, dan responsif. Jadi, kepuasan pelanggan akan meningkat ketika persepsi mereka tentang kualitas layanan melebihi apa yang mereka harapkan.

Beberapa penelitian telah memperlihatkan hubungan positif dan signifikan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan di lingkungan PLN. Penelitian (Yusuf et al., 2025) menemukan bahwa peningkatan kualitas pelayanan berdampak langsung pada kepuasan pelanggan dan citra perusahaan di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Mattirotasi. Penelitian (Fadillah & Hidayah, 2024) menemukan bahwa kualitas pelayanan meningkatkan kepuasan pelanggan dan citra perusahaan.

Dampak pelayanan yang paling berpengaruh terhadap kepuasan pengguna berbeda-beda tergantung pada lokasi pelanggan dan sifatnya. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Siregar & Putri, 2020) dan (Resa Aprianti, Dewi Maharani, 2022), reliabilitas (keandalan) dan responsivitas (daya tanggap) adalah faktor utama yang memengaruhi kepuasan pelanggan. Sementara itu, (Andria et al., 2023) menemukan bahwa frekuensi pemadaman dan waktu pemulihan (recoverability) memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat keandalan dan konsistensi pasokan listrik.

Digitalisasi layanan kini meningkatkan aspek konvensional dan hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Menurut (Darmawan & Bagia, 2022) dan (Wicaksono & Rachman, 2024) layanan digital seperti PLN Mobile meningkatkan kepuasan pelanggan karena memberikan kemudahan akses, transparansi informasi, dan kemudahan transaksi. Hasilnya menunjukkan bahwa pelanggan menilai layanan berdasarkan aspek teknis seperti pasokan listrik dan pengalaman digital yang efisien dan ramah pengguna. Ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh (Yusuf et al., 2025) yang menemukan bahwa kualitas layanan e-service menjadi salah satu faktor penting dalam menumbuhkan persepsi positif dan kesetiaan pelanggan terhadap PLN sebagai penyedia listrik tunggal di Indonesia.

Menurut berbagai penelitian, pelanggan cenderung lebih puas dengan peningkatan kualitas layanan, yang mencakup keandalan pasokan, kecepatan layanan, dan kemudahan akses digital. Namun, temuan penelitian menunjukkan bahwa elemen tertentu, seperti inovasi pelayanan, pengalaman pelanggan (pengalaman pelanggan), dan kemampuan PLN untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dapat memengaruhi hubungan tersebut. Menurut penelitian yang dilakukan oleh (Pradita et al., 2024), inovasi pelayanan memperkuat hubungan antara kualitas dan kepuasan pelanggan karena pelanggan yang merasakan perbaikan dan peningkatan kualitas akan lebih cenderung memberikan ulasan positif tentang bisnis tersebut.

Pengalaman pelanggan, atau kepuasan pelanggan, adalah bagian penting dari hubungan kualitas dan kepuasan. Jika pelanggan merasa mudah berinteraksi dengan layanan PLN, baik melalui aplikasi digital maupun pelayanan langsung, mereka akan lebih percaya pada kualitas layanan dan lebih puas. Hal ini diperkuat (Fadillah & Hidayah, 2024), yang menyatakan bahwa pengalaman positif pelanggan dengan menggunakan layanan PLN memiliki efek mediasi terhadap kepuasan pelanggan, terutama pada pelanggan yang tinggal di wilayah perkotaan yang sudah terbiasa dengan layanan PLN.

Tetapi tidak semua penelitian menghasilkan temuan yang sama. Ada perbedaan antara kenyataan dan harapan dalam beberapa penelitian di daerah terpencil. Misalnya, (Manurung A, 2023) mencatat bahwa pelanggan PLN Medan sering mengeluhkan keterbatasan akses layanan digital dan respons lambat terhadap laporan gangguan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun ada hubungan positif antara kualitas dan kepuasan pelanggan, efektivitasnya masih dipengaruhi oleh kesiapan infrastruktur, kemampuan SDM, dan kecepatan adaptasi teknologi di masing-masing wilayah.

Sebagai hasil dari berbagai temuan penelitian, jelas bahwa kualitas pelayanan adalah faktor utama dalam menentukan kepuasan pelanggan di industri ketenagalistrikan. Peningkatan kualitas berdampak pada kepuasan pelanggan selain meningkatkan kredibilitas PLN sebagai penyedia listrik utama di Indonesia. Oleh karena itu, pendekatan peninjauan literatur sistematis (SLR) menjadi penting untuk menemukan pola hubungan, konsistensi hasil, dan kesenjangan penelitian di berbagai wilayah layanan PLN. Metode ini memungkinkan analisis menyeluruh hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, dan memberikan saran empiris untuk mengembangkan teori dan praktik pelayanan publik yang lebih baik.

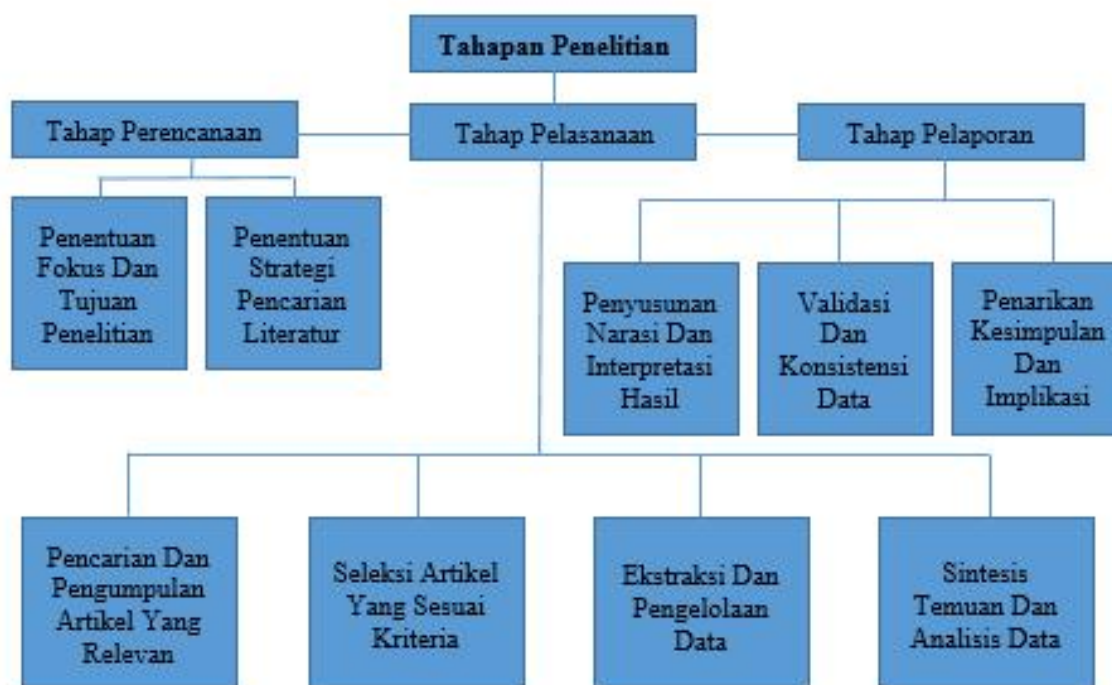
METODE PENELITIAN

Metode SLR atau Systematic Literature Review adalah pendekatan utama dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran menyeluruh tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan temuan penelitian sebelumnya. Dengan metode ini, peneliti tidak hanya mengumpulkan berbagai sumber ilmiah, tetapi juga melakukan analisis sistematis, objektif, dan terarah untuk menemukan pola umum, khusus, dan khusus dalam penelitian ini. Metode SLR dianggap relevan karena memungkinkan peneliti mengintegrasikan berbagai perspektif empiris dari berbagai wilayah dan periode waktu untuk mendapatkan ilmu pengetahuan baru dari apa yang diteliti.

Data penelitian ini diperoleh dari 25 publikasi ilmiah nasional yang relevan dengan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam sektor ketenagalistrikan, yang dipublikasikan antara tahun 2020 dan 2025. Data ini berasal dari berbagai jurnal ilmiah terakreditasi yang menerbitkan penelitian tentang manajemen kualitas, kepuasan pelanggan, dan pelayanan publik pada PT PLN (Persero), atau unit layanan listrik di Indonesia. Kesesuaian topik, relevansi variabel, dan ketersediaan dokumen dalam format PDF yang dapat diakses secara terbuka adalah semua faktor yang dipertimbangkan saat memilih artikel. Dengan demikian, data yang dianalisis berasal dari literatur yang dapat diandalkan dan dapat dipercaya. Dalam penelitian SLR ini, semua tahapan analisis dilakukan secara berurutan. Pertama, peneliti menemukan dan memilih artikel dengan membaca judul, abstrak, dan kata kunci untuk memastikan mereka relevan dengan topik penelitian. Kedua, mereka melakukan screening untuk menghilangkan artikel yang tidak memenuhi kriteria inklusi, seperti artikel yang tidak membahas variabel kualitas pelayanan atau kepuasan pelanggan secara langsung. Ketiga, peneliti melakukan ekstraksi data, di mana mereka

mengumpulkan informasi penting seperti Pada tahap keempat, hasil dikompilasi secara tematik. Ini melibatkan analisis data dari 25 artikel secara keseluruhan untuk mengidentifikasi hubungan, pola, dan arah pengaruh antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan dalam konteks yang berbeda. Karena penelitian ini tidak bertujuan untuk menguji hipotesis, tujuan utamanya adalah untuk menjelaskan kecenderungan dan pola hubungan antarvariabel yang ditemukan dari berbagai penelitian sebelumnya. Oleh karena itu, analisis ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Kemudian, temuan yang memiliki kesamaan berdasarkan dimensi kualitas layanan, seperti presisi, responsifitas, keyakinan, empati, dan bukti nyata. Mereka juga mencakup berdasarkan dimensi tambahan, seperti recoveryability dan kualitas layanan e-baru. Peneliti dapat menemukan aspek yang paling dominan pengaruhnya terhadap kepuasan pelanggan pada penyedia listrik tunggal melalui analisis tematik ini.

Penelitian ini menerapkan prinsip replikabilitas dan transparansi selama proses seleksi dan analisis literatur untuk memastikan bahwa hasilnya valid dan dapat diandalkan. Semua artikel



yang digunakan didokumentasikan dengan baik dan sumbernya dapat dilacak. Untuk menghindari interpretasi yang salah, sintesis juga dilakukan dengan membandingkan hasil penelitian. Oleh karena itu, diharapkan temuan penelitian ini akan memberikan kontribusi ilmiah yang dapat diterima, menggambarkan kondisi empiris saat ini, dan menjadi dasar untuk penelitian tambahan dan pertimbangan kebijakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan PT PLN (Persero), penyedia listrik tunggal di Indonesia. Dalam hal ini peneliti membuat diagram alur yang menggambarkan tahapan penelitian dengan metode SLR yang ditunjukkan pada Gambar 1

Gambar 1. Tahapan Penelitian

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) merupakan subjek dari sepuluh karya ilmiah yang diteliti secara sistematis. Hasilnya menunjukkan bahwa hubungan positif antara kedua faktor tersebut ditemukan dalam seluruh penelitian.

Hasil penelitian yang disajikan dalam Tabel 1 dibawah ini untuk memberikan gambaran yang lebih baik:

Tabel. 1 Hasil Sintesis Penelitian Terdahulu Mengenai Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan PLN

No	Penulis	Tahun	Negara Studi Kasus	Variabel	Metode	Publisher
1.	Octoviana, Hutubessy Eline Simson, Melmambessy	2023	Indonesia	Kepuasan Pengguna Dan Kualitas Pelayanan	Kuantitatif	Jurnal Manajemen dan Bisnis, Universitas Pattimura
2.	Rahman, Siskawati	2019	Indonesia	Pelayanan, Inovasi, Dan Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal EMBA – Universitas Sam Ratulangi
3.	Yadnya, Sang Ayu Made Cintika Dewi, Kadek Cahya Susanti, Leni Anggraini.	2025	Indonesia	Layanan Digital Dan Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Ilmiah Manajemen, Universitas Udayana
4.	Susiloadi, Priyanto Nirmala, Vivie Sylvania Intan	2022	Indonesia	Pengalaman Pelanggan Dan Mutu Pelayanan	Kuantitatif	Jurnal Ilmu Administrasi Publik, Universitas Gadjah Mada
5.	Basri, Rifda Said, Miah Yunus, Muh. Kafrawi	2024	Indonesia	Kualitas Pelayanan, Kepuasan, Dan Kinerja	Kuantitatif	Jurnal Manajemen Pelayanan Publik – Universitas Negeri Makassar
6.	Muh. Sulkarnain	2025	Indonesia	Kualitas Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Ilmiah Administrasi Bisnis, Universitas Negeri Makassar
7.	Prasetya, Vanny Agung Widayanto, Widayanto Waloejo, Handojo Djoko	2022	Indonesia	Inovasi Layanan Dan Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis – Universitas Diponegoro
8.	Bariroh, Umu Yuliyanti, Tri	2017	Indonesia	Pelayanan Pemasangan Listrik Baru	Kualitatif	Jurnal Administrasi Publik –

						Universitas Airlangga
9.	Bakhtiar, Arfan Susanty, Ariesl Massay, Fildariani	2012	Indonesia	SERVQUAL Dan Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Teknik Industri – Universitas Diponegoro
10.	Veranita, Mira Hani Hatimatunnisani	2021	Indonesia	Kualitas Layanan Publik Dan Kepuasan	Kuantitatif	Jurnal Sains Manajemen – Universitas Islam Bandung
11.	Ahsan, Mohammad Assagaf, Aminullah Prabowo, Eri	2024	Indonesia	Kualitas Pelayanan Dan Loyalitas Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Ekonomi & Manajemen – Universitas Diponegoro
12.	Lelia Anasthasia Makalmay, Gracia Angelina Gani, Et Al.	2025	Indonesia	Pelayanan Publik Dan Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Inovasi Pelayanan Publik, Universitas Mataram
13.	Hardianto, Willy Tri Suprojo, Agung Rettob, Bernardus	2013	Indonesia	Kualitas Layanann Digital Dan Kepercayaan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Administrasi Publik, Universitas Brawijaya
14.	Maznah Hijeriah, Encik Ilmu Administrasi Niaga	2021	Indonesia	Mutu Layanan Dan Kepuasan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Ilmu Administrasi Niaga – Universitas Riau
15.	Amaluddin Haq, Asad	2022	Indonesia	Pelayanan Pelanggan Dan Efektivitas Kerja	Kualitatif	Jurnal Komunikasi, Universitas Balikpapan
16.	Darmawan, Ketut Dody Bagia, I Wayan	2022	Indonesia	Kualitas Pelayanan Dan Tingkat Kepuasan Pengguna	Kuantitatif	Jurnal Teknologi dan Layanan Publik, Politeknik Negeri Bali
17.	Resa Aprianti, Dewi Maharani, Nyoman Sutama	2022	Indonesia	Inovasi Layanan Dan Loyalitas Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Pelayanan Publik – Universitas Pendidikan Ganesha
18.	Manurung A, & Wahyuni C.	2023	Indonesia	Ualitas Layanan Online Dan Kepuasan Penggguna	Kuantitatif	Jurnal Administrasi Publik – Universitas Sumatera Utara
19.	Yusuf, Basri	2025	Indonesia	Kinerja Pelayanan Dan	Kuantitatif	Jurnal

	Arif, Muhammad Ridwan Rukaiyah, St			Kepuasan Pelanggan		Teknologi Layanan Publik – Politeknik Negeri Mamuju
20.	Andria, Yass Yoza, Jondri Ramafina, Sonya Futri	2023	Indonesia	Kualitas Layanan Publik Dan Presepsi Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Manajemen Layanan Publik – Universitas Andalas
21.	Wicaksono, Galih Tegar Rachman, Muhamad Emil	2024	Indonesia	Pelayanan Listrik Dan Kenyamanan Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Manajemen Layanan Publik – Universitas Lampung
22.	Siregar, Widyana Verawaty Putri, Syarifah Muthia	2020	Indonesia	Mutu Layanan, Kepuasan, Dan L;Oyalitas Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Kinerja Organisasi – Universitas Sumatera Utara
23.	Pradita, Selvy Yusuf, Muhammad Barusman, Sulfarano	2024	Indonesia	Kualitas Layanan Digital Dan Pengalaman Pelanggan	Kuantitatif	Jurnal Inovasi Layanan Publik – Universitas Lampung
24.	Fadillah, Muhammad Bobbay Hidayah, Riski Taufik	2024	Indonesia	Kineja Pegawai Dan Kepuasan Pelanggan PLN	Kuantitatif	Jurnal Manajemen Pelayanan Publik – Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
25.	Sholahudin, Ridwan Sari, Et Al.	2025	Indonesia	Mutu Pelayanan Dan Citra Peusahaan	Kuantitatif	Jurnal Sistem Informasi dan Pelayanan Publik – Politeknik Negeri Jakarta

Berdasarkan tabel di atas menunjukkan bahwa penelitian tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada penyedia listrik tunggal di Indonesia didominasi oleh pendekatan deskriptif kuantitatif yang menggunakan metode analisis seperti regresi linier, korelasi, dan SEM. Secara umum, penelitian ini fokus pada kinerja PT PLN (Persero) sebagai penyedia listrik tunggal dan bagaimana kualitas pelayanan berdampak pada tingkat kepuasan pelanggan di berbagai unit layanan. Dari 25 artikel yang dievaluasi, sebagian besar dilakukan di Unit Pelanggan (ULP) di berbagai daerah seperti Teluk Betung, Mamuju, Medan, Rantau Prapat, dan Layanan Bali. Penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PLN, baik dalam hal kecepatan, kecermatan, maupun respon terhadap keluhan, menurun secara positif dan signifikan dengan tingkat kepuasan pelanggan.

Hampir setiap artikel dalam tabel menunjukkan hubungan langsung antara dimensi kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Reliabilitas dan responsivitas adalah faktor yang

paling penting. Menurut penelitian yang dilakukan oleh Siregar & Putri (2020) dan Aprianti, Maharani, & Utama (2022), pelanggan menilai kemampuan PLN untuk memberikan pelayanan yang konsisten dan respon yang cepat terhadap gangguan. Sementara itu, Basri, Said, dan Yunus (2024) menemukan bahwa citra perusahaan dan kepuasan pelanggan sangat dipengaruhi oleh peningkatan kualitas pelayanan di ULP Mattirotasi. Sebaliknya, Manurung & Wahyuni (2023) dan Andria, Yoza, & Ramafina (2023) menekankan betapa pentingnya aspek pemulihan, yaitu kecepatan PLN, dalam pemulihan layanan setelah pemadaman. Karena pelanggan tidak memiliki pilihan lain, kemampuan pemulihan ini sangat penting untuk penyedia listrik tunggal. Oleh karena itu, masalah kecil yang diselesaikan dengan cepat dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan, sedangkan masalah yang lama diselesaikan justru menurunkan kepuasan pelanggan.

Hipotesis dasar bahwa kualitas pelayanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan penyedia listrik tunggal di Indonesia didukung oleh hasil sintesis dari 25 artikel yang relevan. Namun hasilnya berbeda di seluruh daerah karena kondisi infrastruktur yang berbeda, tingkat penerapan teknologi, dan seberapa baik manajemen pelayanan di masing-masing unit PLN. Secara umum, hasil penelitian menunjukkan bahwa faktor paling penting yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah reliabilitas, responsivitas, dan jaminan. Sementara itu, kualitas e-service dan recoveryability muncul sebagai elemen baru yang semakin penting seiring dengan peningkatan digitalisasi pelayanan. Metode SLR ini tidak hanya menemukan hubungan yang baik antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan, tetapi juga memperluas pemahaman teoritis tentang bagaimana pengalaman pelanggan, inovasi, dan transformasi digital berfungsi sebagai penguat hubungan. Hal ini menimbulkan konsekuensi yang signifikan bagi PT PLN (Persero) sebagai penyedia listrik tunggal di Indonesia. Kecepatan respon, empati pelayanan, transparansi, dan kemudahan akses digital adalah semua elemen yang harus dipertimbangkan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik selain perbaikan informasi teknis. Dengan memperkuat seluruh aspek ini, PLN dapat mempertahankan kepercayaan pelanggan dan menyediakan layanan yang lebih canggih, responsif, dan fokus pada kepuasan masyarakat.

KESIMPULAN

Menurut penelitian yang dilakukan oleh 25 studi yang relevan, tingkat pelayanan yang baik memiliki efek yang signifikan dan positif terhadap kepuasan pelanggan penyedia listrik tunggal di Indonesia. Faktor utama yang mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah reliabilitas (keandalan) dan daya tanggap. Faktor recoveryability dan kualitas layanan digital dengan aplikasi PLN Mobile juga penting. Dan secara umum, semakin tinggi kualitas pelayanan PLN—baik dari segi teknis, kecepatan layanan, maupun kemudahan akses digital—semakin tinggi tingkat kepuasan pelanggan. Namun variasi hasil di antara wilayah menunjukkan bahwa kesiapan infrastruktur, kemampuan SDM, dan pemerataan layanan di seluruh unit PLN masih mempengaruhi peningkatan kepuasan pelanggan.

Jadi PLN harus meningkatkan aspek pelayanan yang paling penting, terutama akomodasi, daya tanggap, dan pemulihan gangguan. Selain itu, layanan digital harus ditingkatkan agar lebih mudah diakses di daerah terpencil. Selain itu, untuk menjaga kepuasan dan kepercayaan masyarakat, peningkatan kompetensi pegawai dan respon yang cepat terhadap keluhan pelanggan sangatlah penting. Untuk mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang hubungan antara kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan pada sektor ketenagalistrikan, peneliti selanjutnya harus memperluas penelitian mereka dengan memasukkan unsur-unsur seperti loyalitas pelanggan, inovasi, dan pengalaman pelanggan.

DAFTAR REFERENSI

- Ahsan, M., Assagaf, A., & Prabowo, E. (2024). Analisis Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kepuasan Pelanggan dan Keputusan Pembelian Tenaga Listrik Pada PT.PLN (Persero) Jawa Bali. *Sutet*, 13(2), 128–146. <https://doi.org/10.33322/sutet.v13i2.1962>
- Amaluddin Haq, A. (2022). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt Pln (Persero) Up3 Balikpapan. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1192–1200. <https://doi.org/10.59141/comserva.v2i7.447>
- Andria, Y., Yoza, J., & Ramafina, S. F. (2023). *Enrichment : Journal of Management The effect of outage duration and outage frequency on customer satisfaction of PT PLN (persero) ULP Simpang*. 13(1).
- Bakhtiar, A., Susanty, A., & Massay, F. (2012). Analisis Kualitas Pelayanan Yang Berpengaruh Terhadap Kepuasan Pelanggan Menggunakan Metode SERVQUAL dan Model Kano (Studi Kasus: PT. PLN UPJ Semarang Selatan). *Undip*, 5(2), 77–84.
- Bariroh, U., & Yuliyanti, T. (2017). Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik Prabayar Pada Pt. Pln (Persero) Rayon Darmo Permai Surabaya. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 3(1), 645–657. <https://doi.org/10.30996/jpap.v3i1.1233>
- Basri, R., Said, M., & Yunus, M. K. (2024). Pengaruh Kepuasan Pelanggan Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kinerja Perusahaan Pada Pt Pln (Persero) Ulp Mattirotasi. *Indonesian Journal of Business and Management*, 7(1), 95–100. <https://doi.org/10.35965/jbm.v7i1.5241>
- Darmawan, K. D., & Bagia, I. W. (2022). *Service Quality Before and After the Implementation of the PLN Mobile Application at PT PLN (Persero) Customer Service Unit*. 6(1), 60–65.
- Fadillah, M. B., & Hidayah, R. T. (2024). *The Effect of Service Quality on Customer Satisfaction , Attitude , and Loyalty of PT PLN (Persero) UP3 Rantauprapat*. November, 928–940.
- Hardianto, W. T., Suprojo, A., & Rettob, B. (2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Pembayaran Rekening Listrik (Studi Pada Unit Pelayanan Pelanggan di Probolinggo) Willy. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Lelia Anasthasia Makalmay, G., Angelina Gani, S., Chika Delia Verninda, N. P., Kinaya Eklesia, W., & Talidobel, S. (2025). Peningkatan Pelayanan Kelistrikan PT. PLN (Persero) Rayon Cakranegara untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*, 3(4), 505–514. <https://doi.org/10.57248/jilpi.v3i4.656>
- Manurung A, & W. C. (2023). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) CABANG KECAMATAN PAYA PASIR MEDAN*. 5(1), 35–44.
- Maznah Hijeriah, E., Ilmu Administrasi Niaga, P., & Lancang Kuning Dumai, S. (2021). Jurnal Ilmiah Ekonomi dan Pajak (EJAK) FAKTOR PENENTU KEPUASAN PELANGGAN PT. PLN (PERSERO) DUMAI DETERMINANT FACTORS OF CUSTOMER SATISFACTION IN PT. PLN (PERSERO) DUMAI. *Jurnal Ilmiah Ekonomi Dan Pajak(EJAK)*, 1(2), 8–13. <https://ojs-ejak.id/index.php/Ejak>
- Octoviana, H. E., & Simson, M. (2023). *Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Kota Ambon*. 2(1), 240–245.
- Pradita, S., Yusuf, M., & Barusman, S. (2024). *The Effect of Service Quality and Service Innovation on Customer Satisfaction at PT PLN (Persero) ULP Teluk Betung*. 3(3), 65–80.
- Prasetya, V. A., Widayanto, W., & Waloejo, H. D. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Inovasi Layanan terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Kota Semarang. *Jurnal*

- Ilmu Administrasi Bisnis*, 11(4), 694–700. <https://doi.org/10.14710/jiab.2022.35998>
- Rahman, S. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Inovasi Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Pt . Pln (Persero) Area Manado the Effect of Quality Service and Innovation Toward Customer Satisfaction. *Jurnal EMBA*, 7(1), 301–311.
- Resa Aprianti, Dewi Maharani, N. S. (2022). *PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN*. 216–228.
- Sholahudin, R., Sari, R. M., Jenderal, U., & Yani, A. (2025). *Enhancing Costomer Statisfaction: The Impact Of expeience and Value in PLN Mobile App*. 3(1), 263–279.
- Siregar, W. V., & Putri, S. M. (2020). *Studi Konsep Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan di PT . PLN (Persero) Sebagai Perusahaan Penyedia Energi Listrik Monopoli*. 3, 3–6.
- Sulkarnain, M. (2025). *ANALISIS TINGKAT KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP MALILI ANALYSIS OF SERVICE QUALITY LEVEL ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT PLN (PERSERO) ULP MALILI Seiring dengan meningkatnya kesejahteraan masyarakat , konsumsi te*. 5(3), 368–372.
- Susiloadi, P., & Nirmala, V. S. I. (2022). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Customer Experience Terhadap Kepuasan Pelanggan Kereta Rel Listrik (KRL) Jogja-Solo. *Spirit Publik: Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 204. <https://doi.org/10.20961/sp.v17i2.66883>
- Veranita, M., & Hani Hatimatunnisani. (2021). Kualitas Pelayanan Publik Pengaruhnya Terhadap Kepuasan Pelanggan PT PLN (Persero) Rayon Bandung Selatan. *Jurnal E-Bis (Ekonomi-Bisnis)*, 5(1), 249–259. <https://doi.org/10.37339/e-bis.v5i1.580>
- Wicaksono, G. T., & Rachman, M. E. (2024). *Analysis of Promotion and Service Quality on Customer Satisfaction of the State Electricity Company (PT . PLN (Persero) Customer Service Unit of Teluk Betung Sub-District , Bandar Lampung City , Lampung Province , Indonesia*. 12(02), 5925–5938. <https://doi.org/10.18535/ijssrm/v12i02.em10>
- Yadnya, S. A. M. C., Dewi, K. C., & Susanti, L. A. (2025). Optimalisasi Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Terhadap Pelayanan Kelistrikan Pada Pt. Pln Unit Induk Distribusi Bali. *Ganec Swara*, 19(3), 943–954. <https://doi.org/10.59896/gara.v19i3.356>
- Yusuf, B., Arif, M. R., & Rukaiyah, S. (2025). *DIGITAL PLN MOBILE TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) UNIT PELAKSANA PELAYANAN PELANGGAN (UP3) MAMUJU*. 5(2), 1680–1689.