

## ABSTRAK

Tuntutan masyarakat akan pelayanan prima saat ini memaksa penyedia layanan untuk sederhana, dalam arti bahwa prosedur / tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat dan tidak berbelit-belit serta mudah dipahami dan dilaksanakan. Apabila konsep layanan prima dapat disadari dan dimengerti oleh setiap aparat pemerintahan di setiap instansi, pastilah negara kita ini akan mencapai good corporate governance yaitu negara yang bersih, responsif, dan bertanggung jawab. PLN yang merupakan salah satu sektor pelayanan publik justru saat ini banyak

mendapatkan sorotan masyarakat termasuk PLN UPJ Semarang Selatan. Ditengah persaingan yang begitu cepat, PLN UPJ Semarang Selatan dituntut untuk memberikan pelayanan yang prima sehingga pelanggan puas dan akan bertahan untuk berlangganan. Tujuan dari penelitian ini mengetahui seberapa besar kualitas pelayanan yang diberikan PLN UPJ Semarang Selatan kepada pelanggan dari 5 variabel yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati.

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan terdiri dari data primer dan sekunder dengan menggunakan analisis kuantitatif terdiri dari uji validitas, reliabilitas dan analisis rata-rata. Yang dilanjutkan *Performance importance Analysis*. Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat yang berlangganan dengan PLN. Sampel dalam penelitian berjumlah 100 orang. Metode pengumpulan data menggunakan kuesioner.

Hasil analisis menunjukkan bahwa : Variabel bukti fisik secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar 3,96 berada pada interval 3,01-4,00 maka bukti fisik kualitas pelayanan PT. PLN UPJ Semarang Selatan masuk kategori baik dan rata-rata kepuasan pelanggan 95,73% menunjukkan sangat memuaskan. Variabel keandalan secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar 3,87 berada pada interval 3,01-4,00 maka keandalan kualitas pelayanan PT. PLN UPJ Semarang Selatan masuk kategori baik dan rata-rata kepuasan pelanggan 90,98% menunjukkan sangat memuaskan. Variabel daya tanggap secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar 3,87 berada pada interval 3,01-4,00 maka daya tanggap kualitas pelayanan PT. PLN UPJ Semarang Selatan masuk kategori baik dan rata-rata kepuasan pelanggan 90,70% menunjukkan sangat memuaskan. Variabel jaminan secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar 3,67 berada pada interval 3,01-4,00 maka jaminan kualitas pelayanan PT. PLN UPJ Semarang Selatan masuk kategori baik dan rata-rata kepuasan pelanggan 85,97% menunjukkan sangat memuaskan. Variabel empati secara keseluruhan didapatkan rata-rata sebesar 3,79 berada pada interval 3,01-4,00 maka empati kualitas pelayanan PT. PLN UPJ Semarang Selatan masuk kategori baik dan rata-rata kepuasan pelanggan 89,18% menunjukkan sangat memuaskan. Tingkat kualitas PLN UPJ Semarang Selatan berada pada persentase kualitas yang baik (berkualitas) dan tingkat kepuasan pelanggan sangat memuaskan.

**Kata Kunci : Bukti Fisik, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati**