

**L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N**

## Lampiran 1. Pedoman Wawancara

### **Pedoman Wawancara Untuk Manager Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)**

**Nama Narasumber :**  
**Pekerjaan :**  
**Lama Bekerja :**

#### **A. Kebaruan : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada**

1. Apakah Pegawai memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan ?
2. Bagaimana menurut anda jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ?

#### **B. Efektif : Capaian Nyata Dan Solutif**

1. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat ?
2. Dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, menurut anda apakah inovasi ini dapat berjalan dengan efektif ?

#### **C. Bermanfaat : Menyelesaikan Masalah Publik**

1. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan ?
2. Apakah penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu akan bermanfaat bagi publik?
3. Bagaimana prosedur penyediaan ruangan pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang?

#### **D. Dapat Ditransfer : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain**

1. Inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, menurut anda apakah inovasi tersebut dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan ?

#### **E. Berkelanjutan : Dukungan Keberlangsungan Inovasi**

1. Menurut Anda, Apakah pelayanan yang di berikan kepada pelanggan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kemudahan kepada pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil ?
2. Menurut Anda, inovasi pelayanan publik dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ini dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan ?

## **Pedoman Wawancara Untuk Supervisor Pelayanan dan Administrasi Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)**

**Nama Narasumber :**  
**Pekerjaan :**  
**Lama Bekerja :**

**A. Kebaruan : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada**

1. Apa tugas pokok dan fungsi pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang ?
2. Apakah pegawai memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan ?
3. Bagaimana menurut anda jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ?

**B. Efektif : Capaian Nyata Dan Solutif**

1. Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan pada masyarakat ?
2. Dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, menurut anda apakah inovasi ini dapat berjalan dengan efektif ?

**C. Bermanfaat : Menyelesaikan Masalah Publik**

1. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan ?
2. Apakah penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu akan bermanfaat bagi publik?
3. Bagaimana prosedur penyediaan ruangan pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang?

**D. Dapat Ditransfer : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain**

1. Inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, menurut anda apakah inovasi tersebut dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan ?

**E. Berkelanjutan : Dukungan Keberlangsungan Inovasi**

1. Menurut Anda, Apakah pelayanan yang di berikan kepada pelanggan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kemudahan kepada pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil ?
2. Menurut Anda, inovasi pelayanan publik dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ini dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan ?

## **Pedoman Wawancara Untuk *Customer Service* Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)**

**Nama Narasumber :**

**Pekerjaan :**

**Lama Bekerja :**

**A. Kebaruan : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada**

1. Apa tugas dan tanggung jawab anda sebagai seorang *Customer Service* pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang?
2. Bagaimana Menurut anda jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?

**B. Efektif : Capaian Nyata Dan Solutif**

1. Bagaimana cara anda memberikan penjelasan kepada pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil, ketika ada yang kebingungan ?
2. Dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, menurut anda apakah itu dapat berjalan dengan efektif?

**C. Bermanfaat : Menyelesaikan Masalah Publik**

1. Apakah sarana dan prasarana dapat menunjang dalam proses pelayanan?
2. Apakah penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu akan bermanfaat bagi publik?
3. PT PLN (Persero) ULP Panakkukang selalu ramai dikunjungi oleh pelanggan, termasuk LANSIA dan Ibu Hamil. Apakah terdapat hambatan atau kesulitan pada saat memberikan pelayanan kepada mereka ?

**D. Dapat Ditransfer : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain**

1. Inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, menurut anda apakah inovasi tersebut dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan ?

**E. Berkelanjutan : Dukungan Keberlangsungan Inovasi**

1. Menurut Anda, Apakah pelayanan yang anda berikan kepada pelanggan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kemudahan kepada pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil ?
2. Menurut Anda, inovasi pelayanan publik dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ini dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan?

## **Pedoman Wawancara Untuk Pelanggan (LANSIA Dan Ibu Hamil)**

**Nama Narasumber :**

**Umur :**

**A. Kebaruan : Keunikan gagasan, pendekatan baru, modifikasi inovasi yang ada**

1. Bagaimana menurut anda jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?

**B. Efektif : Capaian Nyata Dan Solutif**

1. Menurut anda bagaimana pelayanan yang di berikan oleh PLN, khususnya pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang?
2. Bagaimana sikap pegawai PLN dalam memberikan pelayanan?
3. Menurut Anda, dengan ramainya pelanggan yang datang pada PLN yang menyebabkan anda harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah anda merasa kesulitan jika harus mengantri lama?

**C. Bermanfaat : Menyelesaikan Masalah Publik**

1. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan ?
2. Dengan ramainya pelanggan yang datang pada PLN, Apakah anda sebagai (LANSIA/Ibu Hamil) membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus untuk memperoleh pelayanan?
3. Ruangan seperti apa yang anda butuhkan untuk mendapatkan pelayanan?
4. Apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu dapat memudahkan anda untuk mendapatkan pelayanan?

**D. Dapat Ditransfer : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain**

1. Menurut anda, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan ? sehingga memudahkan pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil dalam mendapatkan pelayanan?

**E. Berkelanjutan : Dukungan Keberlangsungan Inovasi**

1. Menurut Anda, Apakah pelayanan yang di berikan kepada anda sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada anda selaku pelanggan (LANSIA/Ibu Hamil) ?

## Lampiran 2. Hasil Observasi

### Hasil Observasi Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang

Berikut hasil observasi Peneliti :

1. Salah satu hal yang penting dalam pelayanan publik yaitu pelaksana pelayanan publik atau biasa dikenal dengan *Customer Service*. Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang *Customer Service* berjumlah dua orang dan dibantu oleh anak magang sejumlah dua orang. Jadi, total yang memberikan pelayanan kepada pelanggan berjumlah empat orang.
2. Prasarana dan Sarana juga menjadi hal yang penting dalam pelayanan. Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang sendiri sudah memadai. Pada ruangan pelayanan tersedia sembilan bangku dan satu sofa, sembilan bangku tersebut masing-masing bisa ditempati oleh tiga orang, tetapi untuk saat ini hanya dapat ditempati oleh satu orang perbangku karena PLN masih menerapkan jaga jarak. Dan untuk sofanya, kualitas busa sofanya sudah mulai agak menurun. Pada ruangan pelayanan juga memiliki tiga unit AC, dua AC berdiri dan yang satu AC *split wall*. Serta juga memiliki dua unit telepon umum (*call center*), akan tetapi hanya satu unit yang masih berfungsi dengan baik.
3. Untuk penjagaan di depan ruangan pelayanan itu ada tiga Orang *Security*, yang terbagi per*shift*.
4. PT PLN (Persero) ULP Panakkukang selalu ramai dikunjungi oleh pelanggan, tanpa terkecuali pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil. PLN ULP Panakkukang setiap hari ramai dikunjungi oleh pelanggan, tetapi ada waktu-waktu tertentu yang bahkan pelanggan sampai membludak.

Seperti jika PLN mengadakan promo tambah daya, setiap tanggal 20 ke atas karena pelanggan banyak yang mendapat surat peringatan bahkan ada yang sudah dicabut MCBnya. Dan yang terbaru yaitu pelanggan berlomba-lomba untuk menurunkan daya karena adanya kenaikan TDL(Tarif Dasar Listrik) Per tanggal 1 Juli 2022.

5. Pelanggan yang datang pada PLN ULP Panakkukang, tanpa terkecuali pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil. jika menunggu lama, mereka akan merasa gelisah dan tidak dapat tenang ditempat duduknya yang awal saat pertama datang sampai pulang. Terkadang mereka berpindah dari satu bangku ke bangku lain atau menunggu sambil berdiri dan sekali-kali berjalan.
6. pelanggan LANSIA yang datang pada PLN ULP Panakkukang itu bervariasi. Ada pelanggan yang sudah mulai kurang pada pendengaran, penglihatan, badan selalu bergerak(tidak bisa diam), ada juga pelanggan yang sudah susah untuk berjalan dan harus dituntun untuk berjalan serta ada yang sudah menggunakan alat bantu seperti tongkat. Tidak semua pelanggan LANSIA seperti itu, masih ada juga pelanggan LANSIA yang sehat walafiat.
7. Untuk pelanggan Ibu Hamil yang datang pada PLN, kebanyakan mereka datang seorang diri atau bahkan membawa anak kecil dan tidak didampingi oleh suami ataupun keluarga untuk menjaga-jaga Ibu yang sedang hamil. Baik itu untuk Ibu Hamil yang usia kandungan muda maupun Ibu Hamil yang sudah memasuki usia kandungan 7 sampai 9 bulan.

### Lampiran 3. Verbatim Wawancara

#### Hasil Verbatim Wawancara 1

**Nama** : Makhsut Amran (MA)  
**Pekerjaan/Jabatan** : *Manager* PT PLN (Persero) ULP Panakkukang  
**Lama bekerja** : 35 tahun  
**Jenis Kelamin** : Laki-Laki  
**Hari/ Tanggal** : Jumat/ 17 Juni 2022  
**Waktu** : 16.13-16.24  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan *Manager*)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	MA	Waalaikumsalam warahmatullah... wabarakatuh	
	P	Pertama-tama saya ucapkan terimakasih kepada Bapak, yang telah meluangkan waktunya untuk wawancara pada sore hari ini ditengah- tengah kesibukan Bapak	
	MA	Iyaa	
5	P	Perkenalkan pak, saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 Pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Bapak menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruang pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)". Baik pak, kalau boleh tau atas nama siapa pak?	
	MA	Iya oke. Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh. Nama, Makhsut Amran	Nama Makhsut Amran
	P	Iye pak	
	P	untuk lama bekerjanya pak?	
	MA	Saya... masuk PLN sudah 30 tahun lebih	
10	P	Kurang lebih 30 tahun pak di?	
	MA	Kurang lebih iya, karena 87	

	P	87 berarti... oh 30...	
	MA	Ahahaha(tertawa)	
	P	30... sekitar 33... 35...	
15	MA	Iyaaa	
	P	Iye	
	MA	Jadi sudah kurang lebih 30 tahunlah	Bekerja pada PLN sudah 30 tahun kurang lebih.
	P	Iye pak	
	MA	Sudah lebih lah 30 tahun yah	
20	P	Iye pak	
	MA	Hmm... kemudian	
	P	Langsung masuk dipertanyaannya pak di	
	MA	Boleh... hmm	
	P	Iye, bagaimana menurut Bapak jika dilakukan sebuah inovasi publik, inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi Lansia dan Ibu Hamil?	
25	MA	Oke, jadi menurut saya itu sangat bagus	Sangat Bagus
	P	Iye pak	
	MA	Sangat bagus, artinya eee apa namanya... kita kan kedepannya PLN dituntut untuk uhuk(batuk) pelayanan prima	PLN dituntut pelayanan prima
	P	Iye pak	
	MA	Kita pelayanan prima.... bagus juga	
30	P	Memberikan pelayanan prima kepada pelanggan pak di?	
	MA	Iya, betul iya iya oke	
	P	Iye...	
	MA	Apakah pegawai memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan pelayanan?	
	P	Iya, pastinya sudah memiliki apalagi rata-rata <i>Customer Service</i> di depan itu sudah berpengalaman saya rasa.	Pegawai memiliki pengetahuan dan sudah berpengalaman
35	P	Dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi Lansia dan Ibu Hamil. Menurut Bapak apakah inovasi ini dapat berjalan dengan efektif?	
	MA	Sangat efektif. Sangat efektif disamping	Sangat efektif

		itu kalau LANSIA dan Ibu Hamil kan biasa kan agak-agak eee kalau kita layani mereka harus step by step maksudnya mereka para LANSIA dan Ibu Hamil kan biasanya agak-agak apa yah... agak - agak lalot	
	P	Iya pak	
	MA	Karena disebabkan karena kondisinya lagi hamil atau usianya toh biasa. makanya efektif sekali kalau ada ruangan khusus untuk itu jadi bisa kita panggil pelan-pelan kita jelaskan.	Kondisi hamil dan LANSIA akan sangat efektif jika memiliki ruangan khusus pelayanan
	P	Iye	
40	MA	Pelan-pelan kita layani, karena kalau kita mau gabungkan mereka dipelayanan umum kayaknya	
	P	Agak susah	
	MA	Bisa sih, tapi agak-agak maksudnya agak-agak ribet untuk penjelasan dari kami untuk masalah pelayanan mungkin	
	P	Akan sulit	
	MA	Mereka kurang-kurang terima	
45	P	Akan sulit dipahami begitu pak	
	MA	Iya sulit dipahami, apalagi dalam kondisi hamil atau tua-tua kan	
	P	Iye pak	
	MA	Iya, oke hmm	
	P	Bagaimana kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan pada masyarakat?	
50	MA	Iya pastinya, saya rasa sudah pasti yah	Pegawai memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan
	P	Iye pak. Eee menurut Bapak apakah inovasi ini dapat bermanfaat bagi publik?	
	MA	Sangat bermanfaat juga, hanya memang kan... biasa kita jelaskan secara umum saja. Tapi kan tiap-tiap pelanggan yang datang itu beda-beda case, jadi di ruangan itu bisa fokus melayani dan pelanggan juga fokus mendengar. Karena kalau tergabung	Ruangan khusus pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil akan sangat bermanfaat agar

		dengan umum publik kan campur baur	pegawai fokus melayani dan pelanggan fokus mendengarkan
	P	Iyah	
	MA	Eee makanya efektif kita gunakan itu	
55	P	Oh iye pak	
	MA	Iya... iya oke	
	P	Apakah sarana dan prasarana yang ada sudah dapat menunjang proses pelayanan?	
	MA	Iya... saya rasa sudah karena itu yang menjadi hal utama dalam memberikan pelayanan	Sarana dan prasaran sudah memadai karena menjadi faktor utama dalam pelayanan
	P	Iye pak jadi prioritas	
60	MA	Iya betul...	
	P	Bagaimana prosedur penyediaan ruangan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang?	
	MA	Yaa... kalau penyediaan ruangan pelayanan kan tentunya yang pertama dengan persetujuan manajer lalu dilanjutkan ke UP3. Karena di UP3 yang akan kelola itu semua. Baru dilanjutkan ke Wilayah bahkan sampai ke PLN pusat.	Penyediaan ruangan di ULP Panakkukang melalui persetujuan manajer lalu ke UP3 setelah itu Ke Wilayah dan yang terakhir ka PLN pusat
	P	Iye pak	
	MA	Iya.. oke	
65	P	Inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Menurut Bapak apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	MA	Dapat, sangat sangat dapat dan harus. Artinya itu untuk meningkatkan citra di, di... masyarakat umum. Dan kami juga ingin melayani dalam hal ini pelanggan itu supaya pelanggan juga merasa puas.	Penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil dapat dijadikan contoh oleh Organisasi

			lain dalam memberikan pelayanan.
	P	Iya	
	MA	Dengan adanya kita dirikan macam ruangan khusus. Setidak-tidaknya kami bisa puaskan pelanggan tanpa gangguan dari kiri kanannya. Jadi, istilah eee ruangan tersedianya yah	Bisa memberikan kepuasan kepada pelanggan tanpa adanya gangguan
	P	Iya	
70	MA	Itu jadi... kalau bisa juga yah Organisasi lain boleh juga laksanakan hanya mungkin yang, yang betul-betul instansi yang mencakup hasilnya untuk pelayanan	Organisasi lain yang memberikan pelayanan kepada masyarakat bisa menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil
	P	Bersentuhan langsung dengan pelanggan pak di?	
	MA	pelanggan, ah itu boleh. Tapi kalau hanya untuk melayani... global mungkin nda, saya rasa nda perluji	Kalau untuk melayani global sepertinya tidak membutuhkan ruangan khusus
	P	Nda perlu pak?	
	MA	Yah	
75	P	Iye	
	MA	Oke	
	P	Yang terakhir pak	
	MA	Hu'um	
	P	Menurut Bapak, apakah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sudah dapat memenuhi kebutuhan pelanggan dan memberikan kemudahan kepada pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil?	
80	MA	ya, kami selalu berusaha untuk memenuhi kebutuhan pelanggan tanpa terkecuali LANSIA dan Ibu Hamil serta juga tidak menyusahkan pelanggan selama berkas yang dibawa sudah sesuai dengan syarat dalam pengurusan lainnya.	PLN selalu berusaha memenuhi kebutuhan pelanggan yang penting sudah sesuai dengan

			syarat
	P	Iya pak	
	MA	Iya	
	P	Maaf pak, masih ada 1 pertanyaan heheh(tersenyum)	
	MA	Iya... oke	
85	P	Menurut Bapak, inovasi pelayanan publik dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ini, apakah dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan?	
	MA	Inshaallah dapat kami pertahankan. Makanya saya bilang tadi kedepannya kita akan terus menerus melayani. Karena begini, motto kami itu pelanggan adalah raja.	Inovasi ini dapat dipertahankan karena motto kami itu pelanggan adalah raja.
	P	Iya pak	
	MA	Jadi, kalau melayani itu betul-betul prima bahkan kami harus kesampingkan ego kami (sambil tersenyum) untuk melayani pelanggan, karena, kan intinya kami merasa puas kalau Pelanggan juga puas. Maksudnya begini, kalau Pelanggan merasa puas uhuk(batuk) dengan pelayanan pub, eh pelayanan PLN publik merasa puas dengan pelayanan PLN. Kan kami juga sebagai pegawai PLN enak kerja.	Memberikan pelayanan prima dan mengesampingkan ego. PLN merasa puas kalau Pelanggan juga puas.
	P	Iya pak	
90	MA	Enak kerja maksudnya gini. Pelanggan juga eee artinya mungkin komplain-komplain bisa diminimalisir yah	Komplain Pelanggan diminimalisir
	P	Iyah	
	MA	Oke, karena mereka sudah puas sudah mengerti. Beda... beda kalau mereka kita layani agak-agak ogahan yah sudah. Sekedar informasi, PLN itu pakai sistem dagang	PLN memakai sistme dagang
	P	Sistem dagang pak?	
	MA	Sistem dagang	
95	P	Iya	
	MA	Kenapa saya harus bilang begini. PLN Kan memproduksi dan menjual sesuatu toh?	PLN memproduksi dan menjual
	P	Menjual jasa pak	Menjual jasa
	MA	Menjual jasa	
	P	Iya	

100	MA	Iya...pembelinya siapa? Masyarakat, publik toh Pelanggan	Pembelinya masyarakat
	P	Iya... iye	
	MA	Sama, penjual-jual di, di, di pasar-pasar itu. Nda, ambil terkecilnya penjual sendal. Kalau bagus caranya melayani Pelanggan-Pelanggannya. Bisa jadi, mulut-mulut Pelanggan itu datang Pelanggan lain	Contoh kecilnya penjual sendal. Kalau melayani dengan bagus Pelanggan akan selalu datang
	P	Iyah	
	MA	Eh disitu bagus... disitu bagus	
105	P	Iye pak	
	MA	Sekarang, nda seperti dulu lagi bahwa PLN monopoli, sekarang nda. Sudah ada, beberapa perusahaan asing... istilahnya kita kontrak	Sebelumnya PLN monopoli, sekarang tidak.
	P	Iya pak	
	MA	Jadi, biar bagaimana suka tidak suka harus kita perbaiki pelayanan PLN agar publik dalam hal ini Pelanggan tidak berpindah ke lain hati bukan cinta yah	Pelayanan PLN harus diperbaiki agar Pelanggan tidak berpindah
	P	Iye ahaha (tertawa)	
110	MA	Hahaha (tertawa)	
	MA	Kalau sulawesi masih dibawah kita, tapi didaerah jawa sana sudah ada yang diluar PLN.	Untuk daerah sulawesi masih dibawah naungan PLN. Untuk daerah jawa sudah ada yang dibawah naungan luar PLN.
	P	Iya pak	
	MA	Makanya saya bilang tadi, suka tidak suka mau tidak mau harus kita canangkan itu pertama AKHLAK dan pelayanan prima.	PLN harus selalu tanamkan AKHLAK dan pelayanan prima
	P	Oh iye pak	
115	MA	Oke?	
	P	Iye, mungkin cukup sekian pak terimakasih banyak atas waktunya pak.	
	MA	Oh iya, alhamdulillah makasih sama-sama dek yah	
	P	Iye... pak	
119	MA	Iya.. iya	

## Kesimpulan

1. **Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Inovasi sangat bagus, karena kedepannya PLN dituntut untuk memberikan pelayanan prima.
2. **Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Sangat efektif, karena LANSIA dan Ibu Hamil kalau kita layani mereka harus step by step Karena disebabkan karena kondisinya makanya akan sangat efektif kalau ada ruangan khusus untuk itu jadi bisa diberikan penjelasan pelan-pelan agar mudah dimengerti.
3. **Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Akan sangat bermanfaat, karena pada ruangan tersebut *Customer Service* bisa fokus melayani dan Pelanggan bisa fokus mendengarkan. Karena kalau diberikan pelayanan yang tergabung dengan Pelanggan umum, Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil akan sulit memahami karena campur baur dan rlbud.
4. **Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi Sangat dapat dijadikan contoh oleh organisasi lain dan harus.
5. **Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Inovasi dapat berkelanjutan dan dipertahankan. Karena, kedepannya kita akan terus menerus melayani Pelanggan dengan menyampingkan ego dan motto kami itu Pelanggan adalah raja.

### Hasil Verbatim Wawancara 2

**Nama** : Ikhsan (I)  
**Pekerjaan/Jabatan** : Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi  
**Lama bekerja** : 12 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Laki-Laki  
**Hari/ Tanggal** : Senin/ 13 Juni 2022  
**Waktu** : 14.16-14.24  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang (Ruangan SPV Pel dan Adm)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Baik terimakasih atas kesempatan yang diberikan. Assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	I	Walaikumsalam	
	P	Perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada Politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Bapak dalam... untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "Penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil (Inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)".	
	P	Baik, pertama-tama boleh diperkenalkan dirinya pak ?	
5	I	Baik terimakasih, jadi... ee kami terima dari ananda dilla ya	
	P	Iye pak	
	I	Untuk melakukan penelitian dikantor kami. Jadi, saya Ikhsan kebetulan sekarang menjabat sebagai Supervisor pelayanan Pelanggan dan administrasi di PT PLN (Persero) ULP Panakkukang	Nama Ikhsan Supervisor pelayanan Pelanggan dan administrasi
	P	Untuk lama bekerja pak?	
	I	Ha?	
10	P	Lama bekerjanya?	
	I	Saya di ULP Panakkukang sudah 10 tahun dari 2010. Sudah lebih 10 tahun sekitar 12 tahun ya	Bekerja pada PLN sudah 12 Tahun
	P	12 tahun	
	I	Jadi pertama tugas di 2010	
	P	Iye, langsung saja pak masuk	

		kepertanyaannya. Apa tugas pokok dan fungsi pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang?	
15	I	Iya baik, untuk tugas dan fungsinya di ULP Panakkukang. Perlu kita pahami bahwa ULP Panakkukang ini unit yang bersentuhan langsung dengan Pelanggan.	PLN ULP Panakkukang adalah unit yang bersentuhan langsung dengan Pelanggan.
	P	Iya	
	I	Jadi tugas pokoknya memberikan pelayanan kepada Pelanggan. Ehh dengan banyak macam pelayanan baik dari segi pasang baru, perubahan daya ataupun mengatasi dan menjawab keluhan-keluhan dari Pelanggan PLN.	Tugas pokok PLN memberikan pelayanan kepada Pelanggan.
	P	Pengaduan pak di?	
	I	Iya pengaduan	
20	P	Selanjutnya pak, apakah pegawai memiliki pengetahuan mengenai penyelenggaraan dalam pelayanan?	
	I	Iya... untuk, ini sudah pasti sudah pasti semua pegawai PLN paham terkait proses bisnis pelayanan Pelanggan di ULP Panakkukang. Jadi semua pegawai pasti memiliki pengetahuan tentang pelayanan di PLN pada umumnya.	Semua pegawai memiliki pengetahuan terkait pelayanan.
	P	Oh iya pak, bagaimana menurut Bapak jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi Lansia dan Ibu Hamil?	
	I	Eee menurut saya untuk inovasi, inovasi terkait pelayanan Pelanggan khususnya penyediaan ruang khusus bagi Lansia dan Ibu Hamil. Ee sangat bagus, tentunya sejalan dengan misi PLN juga dalam memberikan customer fokus. Artinya kita fokus kepada pelayanan Pelanggan. Tentunya banyak karakter Pelanggan yang datang pada kantor kami, ada itu yang disebut tadi ada Orang Tua, ada	Sangat bagus dan sejalan dengan misi PLN.
	P	Ibu Hamil	
25	I	Dari berbagai kalangan... Ibu Hamil tentunya. Eee apa namanya ada	Inovasi sangat bagus

		elayanan khusus dibanding Pelanggan yang lainnya. Sekira untuk inovasi tersebut sangat bagus dalam hal perbaikan pelayanan di ULP Panakkukang.	dalam hal perbaikan pelayanan pada PLN ULP Panakkukang
	P	Iya	
	P	Bagaimana kemampuan pegawai dalam melakukan pelayanan?	
	I	Mungkin sama tadi pertanyaannya di poin sebelumnya, ee kalau bicara kemampuan tentunya pegawai PLN sudah....	Pegawai PLN memiliki kemampuan
	P	Memilki	
30	I	Sudah paham, semua, sudah memiliki ee apa namanya... pengetahuan tentang bagaimana cara yang benar dalam memberikan pelayanan yang bagus kepada masyarakat.	
	P	Oh iya pak	
	P	Dengan penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Menurut Bapak, apakah inovasi ini dapat berjalan dengan efektif?	
	I	Eee kalau menurut saya... ini, saat diterapkan di ULP Panakkukang pasti, ee akan efektif tentunya. Bagusnya ada pelatihan atau <i>sharing</i> lebih awal kepada petugas-petugas kami di... frontliner atau yang bersentuhan langsung dengan Pelanggan supaya penerapannya bisa lebih efektif sesuai yang diharapkan.	Inovasi ini akan efektif dan sebaiknya mengadakan pelatihan dan <i>sharing</i> kepada pegawai yang bersentuhan langsung dengan Pelanggan.
	P	Oh iya, apakah sarana dan prasarana dapat menunjang proses pelayanan?	
35	I	Kalau untuk saat ini, sudah siap sebenarnya karena sudah berjalan pelayanan di ULP Panakkukang. Selalu kita untuk berinovasi untuk memperbaiki pelayanan. Khususnya dalam perbaikan sarana dan prasarana.	Saran dan prasarana sudah siap dan selalu melakukan perbaikan.
	P	Akan selalu melakukan perbaikan pak di' untuk sarana dan prasarananya	
	I	Iya, uhuk(batuk)	
	P	Apakah penyediaan ruangan pelayanan	

		bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu akan bermanfaat bagi publik?	
	I	Kalau menurut saya akan bermanfaat ee... inikan tujuannya ada perlakuan khusus yah untuk bagi LANSIA dan Ibu Hamil.	Inovasi akan bermanfaat
40	P	Iya pak	
	I	Jadi, mungkin ini prosesnya tidak masuk diantrian Pelanggan umum. Cuman ada jalur khusus ya	Ada jalur khusus
	P	Iya pak	
	I	Uhuk (batuk)	
	P	Bagaimana prosedur penyediaan ruangan pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang pak?	
45	I	Kalau penyediaan ruangan pada PLN ULP itu akan dikelola oleh PLN UP3 Makassar Selatan. Karena PLN ULP itu berada dibawah naungan PLN UP3 Makassar Selatan.	Dikelola oleh PLN UP3 Makassar Selatan.
	P	Selanjutnya pak, inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Menurut Bapak, apakah inovasi tersebut dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	I	Iya, menurut saya ini hal yang sangat bagus. Tentunya kalau kita terapkan dengan baik, bisa Organisasi lain ataupun kantor-kantor pelayanan di PLN lain selain ULP Panakkukang bisa jadikan sebagai contoh. Memang dibutuhkan dikantor-kantor yang langsung bersentuhan dengan Pelanggan.	Dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain bahkan ULP lainnya selain ULP Panakkukang. Inovasi ini memang dibutuhkan dikantor yang bersentuhan langsg dengan Pelanggan.
	P	Apakah pelayanan yang diberikan kepada Pelanggan sudah dapat memenuhi kebutuhan Pelanggan?	
	I	Kalau selama ini sih, khusus Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil, belum ada	Belum ada keluhan

		keluhan khusus ya terkait pelayanan Pelanggan. Cuman kalau ada inovasi yang lebih bagus, eee bisa kita terapkan.	khusus, kalau ada inovasi lebih bagus bisa diterapkan.
50	P	Iye, untuk pertanyaan terakhir pak. Menurut Bapak, inovasi pelayanan publik menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ini apakah dapat berkelanjutan dan terus diperhat, dipertahankan?	
	I	Inshaallah kalau kita terapkan dengan apa namanya... ee petugas memahami cara pelayanan yang bagus. Inshaallah bisa ini berkelanjutan dan ee kita pertahankan sebagai masukan alur pelayanan di ULP Panakkukang.	Inovasi dapat berkelanjutan jika pegawai memahami cara pelayanannya dan terus dipertahankan sebagai masukan alur pelayanan pada ULP Panakkukang.
	P	Oh iya, mungkin cukup sekian pak. Terimakasih atas waktunya pak.	
	I	Iya	
	P	Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
55	I	Walaikumsalam	

## Kesimpulan

1. **Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.

Inovasi sangat bagus, karena sejalan dengan misi PLN yaitu memberikan fokus kepada pelayanan Pelanggan.

2. **Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.

Saat diterapkan akan berjalan dengan efektif, dengan melakukan pelatihan atau *sharing* lebih awal kepada petugas yang akan bersentuhan langsung dengan Pelanggan.

**3. Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik

Akan sangat bermanfaat, apalagi tujuannya untuk memberikan perlakuan khusus kepada Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil.

**4. Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.

Inovasi Sangat bagus dan dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain, karena inovasi ini memang dibutuhkan di kantor-kantor yang akan bersentuhan langsung dengan Pelanggan.

**5. Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi

Dengan petugas memahami alur pelayanan khusus bagi LANSIA dan Ibu Hamil, maka Inovasi ini dapat berkelanjutan dan dipertahankan.

### Hasil Verbatim Wawancara 3

**Nama** : Asty Prilly (AP)  
**Pekerjaan** : *Customer Service*  
**Lama bekerja** : ± 10 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Hari/ Tanggal** : Selasa/ 14 Juni 2022  
**Waktu** : 10.25-10.38  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur

Baris	Pelaku	Isi wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	AP	Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh	
	P	baik Ibu terimakasih atas eee... waktunya. Perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	P	oh iya bu, kalau boleh tau lama Ibu bekerja pada PT PLN (Persero) ?	
5	AP	Eee... sekitar kurang lebih 10 tahun	Lama bekerja kurang lebih 10 tahun
	P	Kurang lebih 10 tahun Ibu di'	
	AP	Iya, hmm	
	P	iye, langsung saja Ibu masuk ke pertanyaan pertama	
	AP	iya boleh	
10	P	Apa tugas dan tanggung jawab Ibu sebagai seorang <i>Customer Service</i> ?	
	AP	Eee sebagai secara umum ya	
	P	iya bu	
	AP	Kalau <i>Customer Service</i> kan bertugas melayani, samapun kami disini juga bertugas melayani Pelanggan dengan baik, ee terus tanggung jawabnya itu	CS bertugas melayani Pelanggan dengan baik

		yah menginput data Pelanggan dengan benar agar tidak ada kesalahan berkas. Seperti itu.	dan bertanggung jawab menginput data Pelanggan dengan benar.
	P	Bertanggung jawab juga menjaga kerahasiaan data Pelanggan Ibu di'	Bertanggung jawab menjaga kerahasiaan data Pelanggan
15	AP	Betul... iya	
	P	oh iye, selanjutnya Ibu. Bagaimana menurut Ibu jika dilakukan inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	AP	Eee saya rasa itu ide yang cukup bagus yah, karena selama ini memang belum ada penerapan seperti itu disini. Jadi mungkin kedepannya kalau ada yang menyarankan seperti itu saya rasa eee.. sangat bagus	Ide yang cukup bagus, karena belum ada penerapan sebelumnya yang seperti inovasi ini.
	P	Oh iye Ibu	
	P	Bagaimana cara Ibu memberikan penjelasan kepada Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil ketika ada yang merasa kebingungan ?	
20	AP	Eee... yang pertama kita tenang dulu Pelanggannya yah, kita kasih kenyamanan dulu, duduk dengan baik terus kita jelaskan perlahan-lahan seperti itu. Sampai Pelanggan bisa mengerti apa yang perlu kami jelaskan.	Tenangkan Pelanggan, kasih kenyamanan, duduk dengan baik dan dijelaskan perlahan-lahan sampai Pelanggan mengerti.
	P	Selanjutnya, dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Menurut Ibu, apakah itu dapat berjalan dengan efektif?	
	AP	Sepertinya akan berjalan sangat efektif yah. Kalau diliat dari pelayanan kami disinikan kami masih punya ruang space kosong untuk di... laksanakan	Akan berjalan sangat efektif, Pada ULP Panakkukang

		eee ruangan khusus untuk LANSIA Ibu Hamil seperti itu	masih memiliki ruang space kosong untuk penerapan inovasi.
	P	Jadi, ruangan itu bisa digunakan untuk menjadi ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ya kan bu?	
	AP	Iya, kenapa tidak	Ruang space kosong Bisa digunakan
25	P	Oh iye Ibu hehe(tertawa)	
	P	Apakah sarana dan prasarana dapat menunjang dalam proses pelayanan?	
	AP	ee... pastinya akan menunjang yah karena sarana dan prasarana yang baik pasti akan menunjang proses pelayanan juga.	sarana dan prasarana yang baik pasti akan menunjang proses pelayanan
	P	Apakah penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu akan bermanfaat bagi publik ?	
	AP	Jelas bermanfaat yah, terutama memang bagi yang benar-benar LANSIA, Ibu Hamil pasti mereka akan merasakan manfaatnya.	Bermanfaat, terutama bagi yang benar-benar LANSIA dan Ibu Hamil.
30	P	Yang diberikan kemudahan Ibu di'	
	AP	Iya... betul	
	P	PT PLN (Persero) ULP Panakkukang selalu ramai dikunjungi oleh Pelanggan termasuk LANSIA dan Ibu Hamil. Apakah terdapat hambatan atau kesulitan pada saat memberikan pelayanan kepada mereka?	
	AP	Eee... kalau masalah kesulitan mungkin lebih keLANSIAnyah yah kalau mengenai kesulitan. LANSIA itu kebanyakan pendengarannya sudah mulai menurun yah. Jadi, kita harus betul-betul menjelaskan dengan jelas walaupun dengan suara yang lebih keras seperti itu. Karena, banyak LANSIA sudah ada beberapa yah LANSIA datang kesini itu sudah dengan alat bantu dengar. Jadi, memang kita perlu betul-betul menyampaikan dengan jelas dan bahkan sampai	LANSIA dari segi pendengaran sudah mulai menurun. dalam pelayanan ada yang harus disampaikan berulang-ulang sampai mengerti baik itu LANSIA

		berulang-ulang kali sampai mereka mengerti seperti itu. Eee walaupun yang nda kurang pendengarannya juga masih sering kita dapatkan Pelanggan yang harus berkali-kali dijelaskan baru mengerti. Baik buat LANSIA, Ibu Hamil, tergantung bagaimana mereka menangkap apa yang kita sampaikan seperti itu.	maupun Ibu Hamil.
	P	Terkadang memang ada yang harus disampaikan berkali-kali Ibu di'	
35	AP	Iya... ada yang mungkin mereka kurang nangkap atau gimana	
	P	Iya bu	
	AP	Inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Menurut Ibu, apakah inovasi tersebut dapat dijadikan contoh oeh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	P	Hmm... kalau sekiranya berjalan dengan baik saya pasti rasa sudah bisa menjadi contoh juga untuk yang lain.	Kalau berjalan dengan baik, pasti akan menjadi contoh.
	P	Dapat dijadikan contoh berarti Ibu di?	
40	AP	Iya.. betul	
	P	Menurut Ibu, apakah pelayanan yang Ibu berikan kepada Pelanggan sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil?	
	AP	Hmm.. insyaallah sudah cukup, sudah... kami sudah melakukan yang terbaik untuk melayani Pelanggan	Sudah melakukan yang terbaik untuk melayani Pelanggan.
	P	Sudah memberikan yang terbaik Ibu?	
	AP	Iya.. betul	
45	P	Yang terakhir Ibu	
	AP	Iyeee... uhuk(batuk)	
	P	Menurut Ibu, inovasi pelayanan publik dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ini apakah dapat berjalan, ber... apakah dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan?	
	AP	Eee insyaallah yah, kalau misalnya	Melihat

		memang berjalan dengan baik, kita liat juga bagaimana perkembangannya kalau memang bagus pasti akan dipertahankan	perkembangan, kalau bagus akan dipertahankan.
	P	Akan dipertahankan Ibu di'	
50	AP	Iye	
	P	Iye bu	
	AP	Terimakasih banyak Ibu atas waktu dan kesempatannya	
53	P	Iyaaa	

### Kesimpulan

1. **Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Ide yang cukup bagus untuk inovasinya, karena selama ini memang belum ada penerapan seperti itu pada PLN.
2. **Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Inovasi akan berjalan dengan sangat efektif.
3. **Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Inovasi akan sangat bermanfaat, terutama bagi Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil yang pasti akan merasakan manfaatnya.
4. **Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Kalau berjalan dengan baik, inovasi ini pasti bisa dijadikan contoh oleh organisasi lain.
5. **Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Dilihat terlebih dahulu perkembangannya, kalau memang baik akan terus dipertahankan dan berkelanjutan.

### Hasil Verbatim Wawancara 4

**Nama** : Dian Sartika (DS)  
**Pekerjaan** : *Customer Service*  
**Lama bekerja** : ± 10 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Hari/ Tanggal** : Selasa/ 14 Juni 2022  
**Waktu** : 12.22-12.41  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	DS	Walaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh	
	P	Baik terimakasih Ibu, perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruangan pelayanan bagi Lansia dan Ibu Hamil (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	P	Oh iya bu, kalau boleh tau lama Ibu bekerja pada PT PLN (Persero) berapa lama Ibu?	
5	DS	Hmm kalau saya kerja sekitaran 10 tahun disini	Bekerja pada PLN sudah sekitaran 10 tahun.
	P	Kurang lebih 10 tahun Ibu di'	
	DS	Iya	
	P	Oh iye bu, langsung saja masuk ke pertanyaannya bu	
	DS	Iya	
10	P	Apa tugas dan tanggung jawab Ibu sebagai seorang customer service?	
	DS	Hmm, seperti mungkin pada umumnya masyarakat ketahui. Eh, tugas customer service itu melayani Pelanggan sebagaimana apa yang, apa informasi yang dibutuhkan Pelanggan atau apa	Tugas CS melayani Pelanggan untuk memberikan

		layanan apa yang diinginkan Pelanggan untuk menjual barang dan jasa yang mereka inginkan seperti itu. misalkan seperti, di PLN itu seperti layanan pasang baru, tambah daya, atau mereka ingin... di apa, di... mengetahui informasi lebih jelas yang terkait tentang PLN seperti itu.	informasi yang dibutuhkan.
	P	Kalau tanggung jawabnya Ibu?	
	DS	Ya tanggung jawab, mungkin customer service ya mulai dari... mungkin pertama mereka datang kita harus melayani mereka.... ee mungkin informasi apa yang mereka inginkan... produk jasa apa yang mereka inginkan. Itu semua harus jelas sampai mungkin pada saat pasang baru, sampai pada saat informasi apa saja... mengenai biaya, pelayanannya berapa hari dan sampai kwh meternya terpasang.	Tanggung jawab CS itu memberitahu informasi yang jelas kepada Pelanggan.
	P	Iya Ibu	
15	DS	Iye	
	P	Bagaimana menurut Ibu, dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	DS	Hmm kalau untuk inovasi, kalau saya rasa bagus juga untuk seperti LANSIA dan Ibu Hamil ya. Mungkin inovasinya seperti.. mungkin pelayanan seperti khususnya kalau seperti LANSIA dan Ibu Hamil kan mungkin tidak bisa kalau terlalu lama menunggu	Bagus, karena LANSIA dan Ibu Hamil tidak bisa terlalu lama menunggu.
	P	Iye bu	
	DS	Seperti itu, jadi mungkin disediakan seperti Orang, eh ruangan khusus atau tempat duduk yang lebih nyaman untuk Ibu Hamil dan LANSIA. Jadi, kalau untuk inovasinya ya bagus, saya setuju	Inovasinya bagus, saya setuju
20	P	Bagaimana cara Ibu memberikan penjelasan kepada Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil ketika ada yang merasa kebingungan?	
	DS	Hmm, mungkin seperti eee... pelayanan seperti lanjut usia kan mungkin daya tangkapnya juga agak kurang jadi, terutama bagi kami customer service itu mungkin lebih sabar dalam menghadapi. Contohnya misalkan dalam hal untuk	LANSIA memiliki daya tangkap yang mulai agak kurang, sehingga CS

		penjelasan kepada Pelanggan LANSIA itu mungkin eee kita mungkin ee apa lebih... istilahnya lebih agak pelan-pelan gitu menjelaskan hehe(tersenyum) supaya dia lebih paham. Terus mungkin dalam mungkin segi bahasa, kemudian kalau LANSIA kan sudah disampaikan tapi masih bertanya lagi. Jadi, mungkin lebih sabarlah hehe(tersenyum) begitu.	memberikan penjelasan dengan pelan-pelan dan lebih sabar.
	P	Dijelaskan berulang kali Ibu di'	
	DS	Iya... dia lebih biasa memang dijelaskan berulang kali dan sedangkan disini kadang kita harus juga menggunakan waktu yang secara efisien tapi ya, itulah memang eee apa perbedaan LANSIA dan yang lain seperti itu	Diberikan penjelasan berulang kali, itulah perbedaan LANSIA dan yang lain.
	P	Oh iye bu, menurut Ibu dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Apakah itu dapat berjalan dengan efektif?	
25	DS	Ya, saya rasa bisa berjalan efektif karena mungkin dengan menyediakan eee apa ruangan pelayanan LANSIA dan Ibu Hamil, sebagai Pelanggan mereka merasa nyaman. Dengan adanya mungkin ruangan tersendiri, mungkin dari segi pelayanannya lebih cepat, dia tidak menunggu lama terus juga dari fasilitasnya mungkin seperti tempat duduknya lebih nyaman dibanding Pelanggan yang lain seperti itu. Tentunya kalau Pelanggan itu merasa nyaman tentunya kita juga mendapat kepuasan tersendiri dari perusahaan seperti itu. Dan mereka bisa senang dengan pelayanan kami begitu	Bisa berjalan efektif, karena Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil tidak perlu menunggu lama sehingga mereka senang dan merasa nyaman.
	P	Lebih memudahkan ke Pelanggan Ibu di'	
	DS	Iya lebih memudahkan tentunya	
	P	Apakah sarana dan prasarana dapat menunjang dalam proses pelayanan?	
	DS	Iyaa... itu sangat dapat menunjang karena eee itu menurut saya sarana dan prasarana itu nomor satu dalam pelayanan karena kenapa, pada saat Pelanggan datang tentunya dengan prasarana dan sarana yang bagus... Pelanggan bisa merasakan kenyamanan dalam hal pada saat mereka menunggu	Sangat menunjang, karena sarana dan prasarana merupakan hal utama dalam pelayanan.

		untuk dilayani. Kemudian pada saat menunggu dilayani dan pada saat eee.... apa istilahnya giliran Pelanggan dilayani. Karena terkadang kalau dikantor itu, kita eee... Pelanggan butuh itu waktu untuk menunggu karena pada saat Orang banyak, jadi kenyamanan itu sangat penting.	
30	P	Menjadi prioritas Ibu di'	
	DS	Iya.. menjadi prioritas kami	Sarana dan prasarana menjadi prioritas PLN.
	P	Apakah penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ini akan bermanfaat bagi publik?	
	DS	Iya saya rasa, sangat bermanfaat. Karena mungkin yang tadinya eee... dia antrian yang lama, kalau mereka punya ruangan sendiri itu mungkin bisa lebih cepat seperti itu.	Inovasi sangat bermanfaat, karena bisa lebih cepat dalam pemberian pelayanan.
	P	PT PLN (Persero) ULP Panakkukang selalu ramai dikunjungi oleh Pelanggan. Termasuk LANSIA dan Ibu Hamil, apakah terdapat hambatan atau kesulitan pada saat memberikan pelayanan kepada mereka Ibu?	
35	DS	Kalau untuk saat ini, kalau untuk hambatan dan kesulitan untuk LANSIA kita sebagai customer service harus cukup sabar menghadapi. Memang terkadang kita berulang-ulang menjelaskan sampai Pelanggan tersebut bisa paham.	CS harus cukup sabar menghadapi Pelanggan.
	P	Oh iya bu	
	P	Inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Menurut Ibu, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	DS	Ya... saya rasa bisa menjadi contoh untuk inovasi. Karena Organisasi lain atau perusahaan lain itu saya rasa yang sekarang mereka belum memiliki ruangan tersendiri untuk LANSIA dan Ibu Hamil.	Bisa menjadi contoh, karena belum memiliki ruangan

		Kalau seperti sih ditempat-tempat ramai cuman ada ruang untuk menyusui, jadi kalau saya fikir ntuk apa... inovasi untuk itu bisa dijadikan contoh untuk perusahaan lain begitu atau Organisasi lain menurut saya itu bisa dijadikan contoh.	peayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil. Ditempat ramai saat ini cuman ada ruangan untuk menyusui.
	P	Bisa Ibu di' untuk dijadikan contoh	
40	DS	Iya	
	P	Baik, menurut Ibu apakah pelayanan yang Ibu berikan kepada Pelanggan sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kepada... memberikan kemudahan kepada Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil?	
	DS	Iya... kalau saya rasa eee sudah memenuhi kebutuhan	Sudah memenuhi kebutuhan Pelanggan.
	P	Oh iye bu, yang terakhir Ibu.inovasi pelayanan publik dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil ini, apakah dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan?	
	DS	Kalau saya rasa iya dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan. Karena kan, memang untuk LANSIA itu dan Ibu Hamil saya rasa memang membutuhkan ruangan khusus supaya bisa ee.. mereka tidak bisa apa... maksudnya supaya mereka tidak menunggu lama dalam hal pelayanan Pelanggan seperti itu.	Dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan karena ruangan khusus ini memang dibutuhkan.
45	P	Oh iye baik, terimakasih banyak Ibu untuk waktunya	
	DS	Iyaa...	
	P	Wassalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
48	DS	Waalaiikumsalam warahmatullahi wabarakatuh	

## Kesimpulan

1. **Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Inovasinya bagus, karena dapat memudahkan Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil. Selama ini juga yang sering kita temui hanya ruangan untuk Ibu menyusui.
2. **Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Inovasi dapat berjalan efektif. Dengan adanya ruangan pelayanan tersendiri bagi LANSIA dan Ibu Hamil, mereka bisa mendapatkan pelayanan lebih cepat tanpa harus menunggu lama serta dari fasilitasnya lebih nyaman dibanding Pelanggan umum.
3. **Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Inovasi akan sangat bermanfaat. Karena yang sebelumnya Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil harus mengantri lama untuk mendapatkan pelayanan, kalau punya ruangan pelayanan tersendiri bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat.
4. **Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain, Karena organisasi lain atau perusahaan lain itu mereka belum memiliki ruangan tersendiri untuk LANSIA dan Ibu Hamil.
5. **Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Dapat berkelanjutan dan terus dipertahankan, karena Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil memang membutuhkan ruangan pelayanan khusus.

### Hasil Verbatim Wawancara 5

**Nama** : Ibu Nursiah  
**Umur** : 61 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Jenis layanan** : Pasang Baru  
**Hari/ Tanggal** : Senin/ 13 Juni 2022  
**Waktu** : 11.25-11.29  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : LANSIA / LA 1

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillah, ee perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar	
	LA 1	He'eh	
	P	Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu, menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	LA 1	He'em	
5	P	Kalau boleh tau Ibu namanya siapa?	
	LA1	Nursiah	atas nama Nursiah
	P	Ibu nursiah... umurnya Ibu?	
	LA 1	Saya lahir 61	Kelahiran tahun 1961
	P	Kelahiran 61 Ibu	
10	LA 1	He'em	
	P	Iye baik, langsung saja masuk ke pertanyaannya	
	LA 1	Iya	
	P	Bagaimana menurut anda jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	LA 1	Apa, apa tadi?	
15	P	Bagaimana menurut anda jika	

		dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	LA 1	Hmm,baik karena dapat memudahkan untuk melayani LANSIA sama apa? Orang Hamil	Baik, karena dapat memudahkan
	P	Ibu Hamil	
	LA 1	Ibu Hamil	
	P	Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN?	
20	LA 1	Iya sudah bagus dan lancar	Bagus dan lancar
	P	Bagaimana sikap pegawai PLN dalam memberikan pelayanan?	
	LA 1	Iya, sudah ramah dan dilaksanakan dengan baik	Ramah dan dilaksanakan dengan baik.
	P	Iye, menurut anda dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN yang menyebabkan anda harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah anda merasa kesulitan jika harus mengantri lama?	
	LA 1	Hmm, cukup merasa kesulitan	Cukup kesulitan
25	P	Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?	
	LA 1	Sudah cukup sudah memadai	Cukup memadai
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN,apakah anda sebagai LANSIA membutuhkan fasilitas pelayanan?	
	LA 1	Membutuhkan fasilitas pelayanan	Membutuhkan
	P	Ruangan seperti apa yang anda butuhkan untuk mendapatkan pelayanan?	
30	LA 1	Yang dapat memudahkan pelayanan LANSIA dan Ibu Hamil	Yang dapat memudahkan
	P	Iye, apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil dapat memudahkan anda?	
	LA 1	Iya, dapat memudahkan untuk dilayani	Dapat memudahkan
	P	Menurut anda, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	LA 1	Iya, dapat dijadikan contohmi	Dapat dijadikan

			contoh
35	P	Dapat dijadikan contoh Ibu di'	
	LA 1	Iyo	
	P	Oh iye, yang terakhir Ibu. Menurut anda, apakah pelayanan yang di berikan kepada anda sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan?	
	LA 1	Iya sudah cukup	Sudah cukup
	P	Oh iye	
40	LA 1	Iya	
	P	Terimakasih banyak Ibu, untuk waktu yang telah diluangkan	
42	LA 1	Iya, sama-sama	

### Kesimpulan

- 1. Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.

Inovasinya baik, karena dapat memudahkan Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil. Selama ini juga yang sering kita temui hanya ruangan untuk Ibu menyusui.
- 2. Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.

Pelayanan yang diberikan sudah baik, tetapi Jika mengantri lama untuk mendapatkan pelayanan Ibu Nursiah akan merasa cukup kesulitan.
- 3. Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik

Ibu Nursiah membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, tentunya akan memudahkan Ibu Nursiah untuk mendapatkan pelayanan dengan mudah.
- 4. Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.

Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain.
- 5. Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi

Pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan Ibu Nursiah.

### Hasil Verbatim Wawancara 6

**Nama** : Ibu Hj. Yosmawati  
**Umur** : 65 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Jenis layanan** : Migrasi Voucher  
**Hari/ Tanggal** : Rabu/ 15 Juni 2022  
**Waktu** : 10.59-11.03  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : LANSIA / LA 2

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	LA 2	Walaikumsalam	
	P	Baik bu, perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya yang “penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)”	
	P	Baik Ibu, kalau boleh tau atas nama siapa bu?	
5	LA 2	Hj. Yosma.. Hj. Yosmawati	Atas nama HJ. Yosmawati
	P	Oh iye bu, langsung saja Ibu di' masuk dipertanyaannya. Bagaimana menurut Ibu, jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	LA 2	Saya setuju... kalau perlu juga ya di... yang duluan dilayani yang LANSIA, Ibu Hamil dan juga yang bawa anak kecil biar tidak mengganggu heheh (tertawa)	Setuju, yang diberikan pelayanan duluan LANSIA, Ibu Hamil dan yang membawa anak kecil

	P	Heheh(tertawa) iye Ibu...	
	LA 2	Iya	
10	P	Selanjutnya Ibu, menurut Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN?	
	LA 2	Cukup bagus	Cukup bagus
	P	Sudah cukup bagus Ibu di'	
	LA 2	Ya	
	P	Bagaimana sikap pegawai PLN Ibu dalam memberikan pelayanan?	
15	LA 2	Ramah...	Ramah
	P	Oh iye	
	P	Menurut Ibu, dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, menyebabkan Ibu harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah Ibu merasa kesulitan?	
	LA 2	Eh.. dibilang kesulitan... iya. Tapi kan maksudnya saling membutuhkan. Kita juga butuh, jadi tidak apa-apa heheh(tertawa)	Kesulitan, tapi saling membutuhkan.
	P	Walaupun mengantri Ibu di'	
20	LA 2	Iya	
	P	Karena kita juga butuh	Karena membutuhkan pelayanan
	LA 2	Iya heheh(tertawa)	
	P	Ehehe(tersenyum)	
	P	Iye Ibu, apakah sarana dan prasarana sudah dapat menunjang proses pelayanan Ibu?	
25	LA 2	Iya, kalau perlu ditambah lagi	Sudah, tapi kalau perlu ditambah
	P	Iye	
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, apakah Ibu membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus?	
	LA 2	Iya, kalau perlu ruangnya kasih banyak lagi... biar tidak antri toh, tidak bergerombol begitu	Perlu, biar tidak antri dan bergerombol.
	P	Ruangan khusus bagi LANSIA dan Ibu Hamil Ibu di'	
30	LA 2	Iya..	
	P	Iye, ruangan seperti apa Ibu yang dibutuhkan?	
	LA 2	Yang dapat memudahkan untuk mengurus semuanya toh	Dapat memudahkan

			untuk pelayanan.
	P	Untuk mendapatkan pelayanan Ibu di'	
	LA 2	Iya... iya	
35	P	Apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu dapat memudahkan Ibu untuk mendapatkan pelayanan?	
	LA 2	Iya, kan kasian eh ya... tua dan juga repot	Dapat memudahkan, karena sudah tua dan repot.
	P	Iye Ibu. Selanjutnya Ibu, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	LA 2	Iya, bagus	
	P	Yang terakhir Ibu di'	
40	LA 2	Iya...	
	P	Menurut Ibu, apakah pelayanan yang diberikan kepada Ibu sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada Ibu?	
	LA 2	Ya, dapat	Dapat
	P	Sudah dapat memenuhi Ibu di'	
	LA 2	Iya.. kalau perlu tambah lagi heheheh(tertawa)	
	P	(tersenyum) iye Ibu. Terimakasih banyak atas waktunya Ibu...	
46	LA 2	Iya.... sama-sama	

## Kesimpulan

- 1. Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.

Ibu Hj. Yosmawati setuju dengan inovasinya, kalau perlu memang yang mendapatkan pelayanan terlebih dahulu yang LANSIA, Ibu Hamil dan kalau bisa yang membawa anak agar tidak mengganggu.

- 2. Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.

Pelayanan yang diberikan sudah cukup bagus, tetapi Jika mengantri lama untuk mendapatkan pelayanan Ibu Hj. Yosmawati merasa kesulitan tetapi karena membutuhkan pelayanan Ibu Hj. Yosmawati harus mengantri.

**3. Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik

Ibu Hj. Yosmawati membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan, agar tidak mengantri dan dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Hj. Yosmawati yang sudah tua dan repot.

**4. Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.

Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain karena inovasinya bagus.

**5. Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi

Pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan Ibu Hj. Yosmawati dan kalau perlu ditambah lagi.

### Hasil Verbatim Wawancara 7

**Nama** : Ibu Hj. Nurjayanti  
**Umur** : 67 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Jenis layanan** : Pasang baru  
**Hari/ Tanggal** : Jumat/ 17 Juni 2022  
**Waktu** : 14.03-14.06  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : LANSIA / LA 3

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	LA 3	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh	
	P	Baik, terimakasih Ibu. perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya yang "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	P	Baik Ibu, kalau boleh tau atas nama siapa?	
5	LA 3	Hj. Nurjayanti	Atas nama Hj. Nurjayanti
	P	Iye Ibu, langsung saja Ibu di' masuk dipertanyaannya. Bagaimana menurut Ibu jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	LA 3	Iya bagus	Bagus
	P	Ibu rasa bagus Ibu?	
	LA 3	Iya	
10	P	Menurut Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN?	
	LA 3	Yah... bagus	Bagus
	P	Kalau sikap pegawainya Ibu dalam	

		memberikan pelayanan?	
	LA 3	Baik... baik	Baik
	P	Menurut Ibu, dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN. Menyebabkan Ibu harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah Ibu merasa cukup kesulitan?	
15	LA 3	Cukup	Cukup kesulitan
	P	Cukup Ibu di?	
	LA 3	Iya	
	P	Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang dalam proses pelayanan?	
	LA 3	Iya...	Sudah dapat
20	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN. Apakah Ibu sebagai LANSIA mohon maaf, membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus untuk memperoleh pelayanan?	
	LA 3	Iya saya rasa	Membutuhkan ruangan khusus
	P	Ruangan seperti apa Ibu yang dibutuhkan?	
	LA 3	Yang memudahkan	Dapat memudahkan
	P	Yang dapat memudahkan Ibu?	
25	LA 3	Iya	
	P	Apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu dapat memudahkan Ibu untuk mendapatkan pelayanan?	
	LA 3	Iyah...	Dapat memudahkan
	P	Selanjutnya Ibu, menurut Ibu apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	LA 3	Saya rasa iya	Dapat dijadikan contoh
30	P	Iye	
	LA 3	Iya	
	P	Yang terakhir Ibu, apakah pelayanan yang diberikan kepada Ibu sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada Ibu?	
	LA 3	Cukup dapat	Cukup memenuhi kebutuhan dan memberikan

			kemudahan.
	P	Oh iye, terimakasih banyak atas waktunya	
	LA 3	Iya... terimakasih juga de	
36	P	Hehehe(tersenyum) iye bu	

## Kesimpulan

1. **Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Inovasinya bagus dan Ibu Hj. Nurjayanti setuju.
2. **Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Pelayanan yang diberikan sudah bagus, tetapi Jika mengantri lama untuk mendapatkan pelayanan Ibu Hj. Nurjayanti merasa cukup kesulitan.
3. **Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Ibu Hj. Nurjayanti rasa membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Hj. Nurjayanti untuk mendapatkan pelayanan.
4. **Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Ibu Hj. Nurjayanti rasa Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain.
5. **Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Pelayanan yang diberikan sudah cukup dapat memenuhi kebutuhan Ibu Hj. Nurjayanti.

### Hasil Verbatim Wawancara 8

**Nama** : Pak Hafid Saddang  
**Umur** : 65 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Laki-Laki  
**Jenis layanan** : Pengaduan token listrik tidak masuk  
**Hari/ Tanggal** : Jumat/ 17 Juni 2022  
**Waktu** : 14.16-14.19  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : LANSIA / LA 4

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	LA 4	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh	
	P	Perkenalkan pak, saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar	
	LA 4	Iyah	
5	P	Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Bapak untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya yang "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	P	Baik pak, kalau boleh tau atas nama siapa?	
	LA 4	Hafid saddang	Atas nama Hafid Saddang
	P	Pak hafid di'	
	LA 4	Iya pak hafid	
10	P	Umurnya pak	
	LA 4	Umur 65	Umur 65 tahun
	P	Iye, langsung saja pak masuk dipertanyaan wawancaranya	
	LA 4	Iye	
	P	Bagaimana Menurut Bapak jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	

15	LA 4	Iya baik	Baik
	P	Setuju berarti pak di?	
	LA 4	Iya setuju,saya setuju	Saya setuju
	P	Menurut Bapak, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN pak?	
	LA 4	Yah bagus	Bagus
20	P	Iye, sikap pegawai pak dalam memberikan pelayanan?	
	LA 4	Ramah	Ramah
	P	Ramah pak di'	
	LA 4	Iyah	
	P	Eee dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN menyebabkan Bapak harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah Bapak merasa kesulitan?	
25	LA 4	Nda ji kalau sepi	Tidak kesulitan kalau sepi
	P	Nda pak? Tapi kalau lama?	
	LA 4	Iya agak lama saja	Kesulitan kalau lama menunggu
	P	Cukup pak di'	
	LA 4	Cukup lama, tapi saya butuh	Walaupun cukup lama tapi memang butuh
30	P	Apakah sarana dan prasarana dapat menunjang proses pelayanan pak?	
	LA 4	Sudah dapat	Sudah dapat
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, apakah ba... Bapak membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus untuk mendapatkan pelayanan?	
	LA 4	Iya...	Membutuhkan ruangan khusus
	P	Ruangan seperti apa pak?	
35	LA 4	Yang ndada keluhan	Ruangan yang tidak menimbulkan keluhan.
	P	Yang dapat memudahkan pak?	
	LA 4	Iya yang dapat memudahkan... iye	Dapat memudahkan
	P	Apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu dapat memudahkan Bapak untuk mendapatkan pelayanan?	

	LA 4	Iya dapat memudahkan pelayanan	
40	P	Iye pak	
	P	Menurut Bapak, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	LA 4	Iya dapat memberi contoh yang lain... dapat membangun	Dapat memberi contoh
	P	Dapat dijadikan?	
	LA 4	Menyediakan ditempat lain	Dapat disediakan pada perusahaan atau Organisasi lain.
45	P	Oh iye, yang terakhir pak. Menurut Bapak apakah pelayanan yang diberikan kepada Bapak sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada Bapak?	
	LA 4	Sudah dapat	Sudah dapat
	P	Sudah dapat pak di'	
	LA 4	Iya... iya	
	P	Baik terimakasih banyak pak	
50	LA 4	Sama-sama nak	
	P	Atas waktunya	
52	LA 4	Sama-sama nak	

**Kesimpulan :**

- 1. Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Inovasinya baik dan Pak Hafid Saddang setuju.
- 2. Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Pelayanan yang diberikan sudah bagus, Jika mengantri yang cukup lama untuk mendapatkan pelayanan Pak Hafid Saddang merasa cukup kesulitan tetapi Pak Hafid Saddang juga butuh.
- 3. Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Pak Hafid Saddang membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan sehingga tidak ada keluhan atau pengaduan lagi di rumah Pak Hafid Saddang. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, dapat memberikan kemudahan bagi Pak Hafid Saddang untuk mendapatkan pelayanan.
- 4. Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain karena dapat membangun.
- 5. Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan Pak Hafid Saddang.

### Hasil Verbatim Wawancara 9

**Nama** : Dra. Andi Ninnong  
**Umur** : 72 Tahun  
**Jenis Kelamin** : Perempuan  
**Jenis layanan** : Turun Daya  
**Hari/ Tanggal** : Jumat/ 17 Juni 2022  
**Waktu** : 14.32-14.35  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : LANSIA / LA 5

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	LA 5	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh	
	P	Baik terimakasih Ibu atas waktunya. perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu untuk menjadi narasumber dalam penelitian saya yang "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	LA 5	Iya...	
5	P	Eee baik Ibu kalau boleh tau atas nama siapa?	
	LA 5	Tadi... Dra. Andi ninnong itu	Atas nama Dra. Andi ninnong
	P	Iyee, umur?	
	LA 5	72 tahun	Umur 72 tahun
	P	Iye, langsung saja Ibu di... masuk di pertanyaannya	
10	LA 5	Iya	
	P	Bagaimana menurut Ibu, jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	LA 5	Baik	Baik

	P	Iye?	
	LA 5	Baik...	
15	P	Menurut Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN Ibu?	
	LA 5	Bagus juga, tapi	Bagus
	P	Iya bu?	
	LA 5	Baikji juga	Baik
	P	Kalau sikap pegawai Ibu dalam memberikan pelayanan?	
20	LA 5	Oh bagusji, baikji	Bagus dan baik
	P	Iye, menurut Ibu dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PT PLN (Persero) menyebabkan Ibu harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah Ibu merasa kesulitan, jika harus mengantri?	
	LA 5	Tidak juga kalau tidak adaji terburu-buru heheh(tertawa)	Tidak kesulitan kalau tidak terburu-buru
	P	Kalau ada yang terburu-buru?	
	LA 5	Iya kesulitan	Kalau ada yang terburu-buru kesulitan jika mengantri lama.
25	P	Apalagi menunggu lama	
	LA 5	Iya...	
	P	Apakah sarana dan prasarana dapat menunjang dalam proses pelayanan?	
	LA 5	Iya sudah	Sudah
	P	Sudah cukup Ibu di'	
30	LA 5	Hmm...	
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, apakah Ibu membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus?	
	LA 5	Ada memang ruangan khususnya to?	
	P	Baru mau disediakan Ibu	
	LA 5	Oh... ha'ah	
35	P	Membutuhkan Ibu di ?	
	LA 5	Iya	Membutuhkan ruang pelayanan
	P	Ruangan yang dapat memudahkan Ibu di' tentunya	
	LA 5	Yang memudahkan... iya	Yang dapat memudahkan
	P	Iye...	
40	P	Menurut Ibu, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain	

		dalam memberikan pelayanan?	
	LA 5	Bolehlah dikasih contoh... bisa memberikan contoh iya...	Dapat memberikan contoh
	P	Iye Ibu di'	
	LA 5	Bisa jadi contoh	Dapat dijadikan contoh
	P	Yang terakhir Ibu..	
45	LA 5	Iye	
	P	Apakah pelayanan yang diberikan kepada Ibu sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada Ibu?	
	LA 5	Iya...	Sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan
	P	Sudah dapat Ibu?	
	LA 5	Iya...	
	P	Baik terimakasih banyak Ibu atas waktunya	
51	LA 5	Iya... iye	

### Kesimpulan

- 1. Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Inovasinya baik dan Dra. Andi Ninnong setuju.
- 2. Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Pelayanan yang diberikan sudah bagus, Jika mengantri yang cukup lama dan ada urusan yang terburu-buru Dra. Andi Ninnong merasa cukup kesulitan tetapi jika tidak ada urusan yang terburu-buru Dra. Andi Ninnong rasa tidak apa-apa karena memang membutuhkan pelayanan.
- 3. Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Dra. Andi Ninnong membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, dapat memberikan kemudahan bagi Dra. Andi Ninnong untuk mendapatkan pelayanan.
- 4. Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi ini bisa dijadikan contoh oleh Organisasi lain.
- 5. Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan Dra. Andi Ninnong.

### Hasil Verbatim Wawancara 10

**Nama** : Ibu Santi  
**Umur** : 39 tahun  
**Usia Kandungan** : 4 bulan  
**Jenis layanan** : migrasi voucher(token)  
**Hari/ Tanggal** : Senin/ 13 Juni 2022  
**Waktu** : 12.03-12.07  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : Ibu Hamil / IH 1

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, Perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	P	Terima kasih banyak atas waktunya Ibu	
	IH 1	Iya	
	P	Kalau boleh tau atas nama siapa Ibu?	
5	IH 1	Saya atas nama santi, umur 39 tahun	atas nama santi, umur 39 tahun
	P	Iye, langsung saja bu masuk pada pertanyaannya	
	IH 1	Hmm...	
	P	Bagaimana menurut anda jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	IH 1	Iyaa... menurut saya inovasi publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang sangat memudahkan bagi LANSIA dan Ibu Hamil.	Inovasi akan sangat memudahkan bagi LANSIA dan Ibu Hamil
10	P	Iye, dapat memudahkan Ibu di?	
	IH 1	Iya	

	P	Menurut anda bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN?	
	IH 1	Pelayanan sangat baik dan ramah	Sangat baik dan ramah
	P	Bagaimana sikap pegawai PLN dalam memberikan pelayanan?	
15	IH 1	Sudah sangat baik	Sangat baik
	P	Selanjutnya, dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, Menyebabkan anda harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah anda merasa kesulitan jika harus mengantri lama?	
	IH 1	Iya merasa kesulitan, tapi untuk mengikuti aturan saya ikuti saja.	Merasa kesulitan, tapi ikut aturan saja.
	P	Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?	
	IH 1	Sarananya sudah cukup memadai	Sudah cukup memadai
20	P	Selanjutnya Ibu, dengan ramainya Pelanggan yang datang PLN, apakah anda sebagai Ibu Hamil membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus untuk memperoleh pelayanan?	
	IH 1	Iya sangat membutuhkan	Sangat membutuhkan
	P	Ruangan seperti apa yang dibutuhkan Ibu?	
	IH 1	Kayak ruangan khusus untuk pelayanan	Ruangan khusus untuk pelayanan
	P	Yang dapat memudahkan Ibu di' bagi LANSIA dan Ibu Hamil	
25	IH 1	Iya	
	P	Apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu dapat memudahkan anda untuk mendapatkan pelayanan?	
	IH 1	Iya betul, sangat memudahkan untuk mendapatkan pelayanan	Sangat memudahkan untuk mendapatkan pelayanan
	P	Menurut anda, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	

	IH 1	Iya dapat dijadikan contoh	Dapat dijadikan contoh
30	P	Berarti inovasi ini dapat dijadikan contoh Ibu dii?	
	IH 1	Iya	
	P	Yang terakhir Ibu, apakah pelayanan yang diberikan kepada anda sudah memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kemudahan kepada anda?	
	IH 1	Iya sudah cukup memudahkan kebutuhan saya	Sudah cukup memudahkan
	P	Sudah dapat memenuhi Ibu di'	
35	IH 1	Iya	
	P	Terimakasih banyak Ibu atas waktu dan ketersediaannya	
37	IH 1	Iya	

### Kesimpulan

1. **Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Ibu Santi rasa inovasinya sangat dapat memudahkan bagi LANSIA dan Ibu Hamil.
2. **Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Pelayanan yang diberikan sudah baik, Jika mengantri yang lama Ibu Santi merasa kesulitan, tapi untuk mengikuti aturan Ibu Santi ikuti saja.
3. **Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Ibu Santi sangat membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, betul-betul dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Santi untuk mendapatkan pelayanan.
4. **Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain.
5. **Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Pelayanan yang diberikan sudah cukup dapat memenuhi kebutuhan Ibu Santi.

### Hasil Verbatim Wawancara 11

**Nama** : Ibu Ambar  
**Umur** : 21 tahun  
**Usia Kandungan** : 7 bulan  
**Jenis layanan** : Tambah Daya  
**Hari/ Tanggal** : Selasa/ 14 Juni 2022  
**Waktu** : 09.54-09.58  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : Ibu Hamil / IH 2

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warhamtullahi wabarakatuh	
	IH 2	Waalaikumsalam warahmatullahi wabarakatuh	
	P	Baik terimakasih Ibu atasmn kesempatannya	
	IH 2	Iya	
5	P	Perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	P	Eee... oh iya bu kalau boleh tau atas nama siapa Ibu	
	IH 2	Hambar(kurang jelas karena banyak Pelanggan)	
	P	Siapa Ibu?	
	IH 2	Ambar	Atas nama Ibu Ambar
10	P	Ambar?	
	IH 2	Iye	
	P	Umurnya berapa Ibu?	
	IH 2	Ahahah(tertawa) tidak kuingatki berapa umurku... masih 21	Umur 21 tahun
	P	21 Ibu di?	
15	IH 2	Iya masih 21	

	P	Eee langsung saja Ibu di' masuk dipertanyaannya	
	IH 2	Iya...	
	P	Bagaimana menurut Ibu jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	IH 2	Iyaaa... menurut saya inovasi tersebut dapat memudahkan LANSIA dan Ibu Hamil seperti saya yang usia kandungannya masuk 7 bulan	Inovasi dapat memudahkan, apalagi yang usia kandungannya 7 bulan seperti saya.
20	P	Oh iye, selanjutnya Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN?	
	IH 2	Pelayanannya sudah bagus	Bagus
	P	Kalau sikap pegawainya Ibu dalam memberikan pelayanan?	
	IH 2	Sangat baik dan ramah	Sangat baik dan ramah
	P	Menurut Ibu, dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN yang menyebabkan Ibu harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah Ibu merasa kesulitan jika harus mengantri lama?	
25	IH 2	Iya, jika mengantri terlalu lama, saya merasa cukup kesulitan	Cukup kesulitan jika mengantri lama
	P	Cukup kesulitan Ibu di'	
	IH 2	Iye	
	P	Apalagi diusia kandungan Ibu yang sudah masuk 7 bulan	
	IH 2	Iyee...	
30	P	Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?	
	IH 2	Saya rasa sudah cukup memadai	Cukup memadai
	P	Sudah cukup memadai Ibu di'?	
	IH 2	Iye	
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, apakah Ibu sebagai Ibu Hamil membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus untuk memperoleh pelayanan?	
35	IH 2	Iya membutuhkan	Membutuhkan
	P	Ruangan seperti apa Ibu, yang Ibu	

		butuhkan?	
	IH 2	Ruangan yang dapat memudahkan saya	Yang dapat memudahkan
	P	Oh iye Ibu... apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu dapat memudahkan Ibu untuk mendapatkan pelayanan?	
	IH 2	Iya akan memudahkan saya	Akan memudahkan
40	P	Selanjutnya Ibu, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	IH 2	Iya menurut saya dapat dijadikan contoh	Dapat dijadikan contoh
	P	Oh iye... yang terakhir Ibu, apakah pelayanan yang diberikan kepada Ibu sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada Ibu selaku Ibu Hamil?	
	IH 2	Iya, sudah cukup	Sudah cukup
	P	Oh iye, terimakasih banyak Ibu atas waktunya	
45	IH 2	Iye	

### Kesimpulan :

- 1. Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Inovasinya sangat dapat memudahkan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, apalagi usia kandungan Ibu Ambar sudah memasuki usia 7 bulan.
- 2. Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Pelayanan yang diberikan sudah bagus, Jika mengantri yang lama Ibu Ambar merasa cukup kesulitan, apalagi usia kandungan Ibu Ambar sudah memasuki usia 7 bulan.
- 3. Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Ibu Ambar membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Ambar untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Ambar untuk mendapatkan pelayanan.
- 4. Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain.
- 5. Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Pelayanan yang diberikan sudah cukup dapat memenuhi kebutuhan Ibu Ambar.

### Hasil Verbatim Wawancara 12

**Nama** : Ibu Anne  
**Umur** : 31 tahun  
**Usia Kandungan** : 3 bulan  
**Jenis layanan** : Tambah Daya  
**Hari/ Tanggal** : Rabu / 15 Juni 2022  
**Waktu** : 14.04-14.09  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : Ibu Hamil / IH 3

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Baik Ibu, terimakasih atas kesempatannya. Perkenalkan saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	IH 3	Ini untuk tesis skripsi atau...	
	P	Skripsi Ibu	
	IH 3	Oh...	
5	P	Kalau boleh tau atas nama siapa?	
	IH 3	Atas nama anne umur 31 tahun	Atas nama anne umur 31 tahun
	P	Oh iye, baik Ibu langsung saja masuk dipertanyaannya Ibu...	
	P	Bagaimana menurut Ibu jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	IH 3	Sebenarnya LANSIA dan Ibu Hamil itu tidak usah disebutkan sudah harus ada. Namanya pelayanan publik, tapi kalau ada justru lebih bagus.	LANSIA dan Ibu Hamil sudah seharusnya memiliki ruangan khusus pelayanan.
10	P	Inovasinya Ibu di?	

	IH 3	Pasti, sebenarnya itu memang bukan inovasi baru. Itu memang sudah harus ada itu. Standarisasi	Hal ini merupakan standarisasi, bukan inovasi baru
	P	Harusnya Ibu di'	
	IH 3	Iya...semua sudah harus ada semua untuk ruang fasilitas Ibu Hamil, LANSIA	Semua sudah harus ada
	P	Iyaa..	
15	IH 3	Ataupun juga bukan cuman untuk Ibu Hamil dan LANSIA. Tapi juga orang yang tidak mampu...	Bukan cuman untuk Ibu dan LANSIA
	P	Ya..	
	IH 3	Apa namanya.... yang tidak itu... disebel	
	P	Disabilitas	
	IH 3	Iya betul, Orang cacat.bu.. itu harus... harusnya ditambah itemnya itu hehe(tertawa)	Disabilitas juga membutuhkan ruangan khusus pelayanan harusnya
20	P	Itemnya Ibu di'	
	IH 3	Iya dong... oke	
	P	Menurut Ibu, bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN Ibu?	
	IH 3	Standar	Standar
	P	Bagaimana sikap pegawai PLN dalam memberikan pelayanan?	
25	IH 3	Juga standar	Standar
	P	Iye Ibu	
	IH 3	Apa lagi	
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN. Menyebabkan Ibu harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah Ibu merasa kesulitan jika harus mengantri lama?	
	IH 3	Jelas	Kesulitan
30	P	Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?	
	IH 3	Tidak, tidak semua... belum... belum sepenuhnya	Belum sepenuhnya
	P	Belum sepenuhnya Ibu?	
	IH 3	He'em	
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, apakah Ibu sebagai Ibu Hamil membutuhkan	

		ruangan khusus untuk mendapatkan pelayanan?	
35	IH 3	Harusnya...	Membutuhkan ruangan khusus pelayanan
	P	Ruangan seperti apa Ibu yang dibutuhkan?	
	IH 3	Ruangan yang pastinya dapat memudahkan	Ruangan yang dapat memudahkan
	IH 3	Oke next	
	P	Apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil dapat memudahkan Ibu untuk mendapatkan pelayanan?	
40	IH 3	Pastinya	Dapat memudahkan
	P	Menurut Ibu, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	IH 3	Sudah seharusnya	Sudah seharusnya dapat menjadi contoh
	P	Sudah seharusnya Ibu di'	
	IH 3	Iyaa... dalam arti bukan cuman karena PLN, tapi semua wajib ada fasilitas bagi LANSIA dan juga Ibu Hamil. Dalam arti kalau mereka memiliki ruangan yang memadai	Bukan karena PLN, semua Organisasi wajib memiliki ruangan khusus pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil
45	P	Kalau ada memang ruangan yang bisa digunakan Ibu di'?	
	IH 3	Ya... kenapa tidak di'buatkan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil	
	P	Iya Ibu, yang terakhir Ibu. Apakah pelayanan yang diberikan kepada Ibu sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada Ibu?	
	IH 3	Untuk apa nih? Kemudahan dalam arti apa?	
	P	Mendapatkan pelayanan Ibu	
50	IH 3	Ah, so far cukup	Cukup
	P	Sudah cukup Ibu di'	
	P	Baik terimakasih banyak atas waktunya	
53	IH 3	Oke...	

## Kesimpulan

1. **Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Sebenarnya LANSIA dan Ibu Hamil itu tidak usah disebutkan sudah harus ada ruangan pelayanannya karena namanya pelayanan publik dan itu standarisasi, tetapi Ibu Anne rasa Inovasinya bagus. Sebaiknya juga jangan hanya untuk Ibu Hamil dan lansia, kalau bisa untuk disabilitas juga.
2. **Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Pelayanan yang diberikan standar, Jika mengantri lama jelas Ibu Anne merasa kesulitan.
3. **Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Ibu Anne membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang harusnya dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Anne untuk mendapatkan pelayanan. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, pastinya dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Anne untuk mendapatkan pelayanan.
4. **Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi ini seharusnya dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dan wajib ada fasilitas bagi LANSIA dan Ibu Hamil.
5. **Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Pelayanan yang diberikan sudah cukup dapat memenuhi kebutuhan Ibu Anne.

### Hasil Verbatim Wawancara 13

**Nama** : Ibu Salsabila  
**Umur** : 21 tahun  
**Usia Kandungan** : 3 bulan  
**Jenis layanan** : pengaduan (tulisan error pada kwh meter)  
**Hari/ Tanggal** : Senin / 20 Juni 2022  
**Waktu** : 14.58-15.02  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : Ibu Hamil / IH 4

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, assalamualaikum warahmatullahi wabarakatuh	
	IH 4	Waalaiikumsalam warahmatullahi wabarakatuh. Perkenalkan nama saya salsa	Atas nama salsa
	P	Umurnya kak?	
	IH 4	Umur 21 tahun	Umur 21 tahun
5	P	Oh iye, perkenalkan kak saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar	
	IH 4	Iya...	
	P	Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan kakak menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil (inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang UP3 Makassar Selatan)"	
	P	Baik kak langsung saja masuk dipertanyaannya... bagaimana menurut kakak jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
	IH 4	Eee... saya mau menjawab pertanyaan dari kakak?	
10	P	Nurfadilla kak	
	IH 4	Nurfadilla... eee dari pertanyaan itu	Inovasinya

		tadi menurut saya iya... lebih bagus itu. Eee menurut saya lebih bagusnya itu ruangnya satu tapi dipermudah untuk...	bagus, cuman mungkin satu ruangan saja
	P	LANSIA	
	IH 4	LANSIA dan Ibu Hamil, tapi kembali lagi kepada customernya . apakah customernya setuju sama ini. Karena kan ada biasa customer itu yang kayak marah-marah kayak kenapa dia duluan	Kembali kepada Pelanggan apakah setuju atau tidak
	P	Iya tidak mau menunggu	
15	IH 4	Tidak mau menunggu, jadi eee harus yah kembali kepada customernya itu	Karena Pelanggan biasanya tidak mau menunggu
	P	Mungkin ada space kosong kak di' untuk ruang pelayanannya	
	IH 4	Kalau menurutku toh lebih bagus satu ruanganmi saja, karena kalau dua ruangan itu kayak... nanti kayak ada Orang ndak tau itu ruangan apa	Sebaiknya satu ruangan pelayanan saja, karena kalau dua ruangan takutnya keberadaan ruangnya tidak diketahui Pelanggan.
	P	Iye	
	IH 4	Iya begitu	
20	P	Mungkin di depan ruangnya itu	Di depan ruangan diberikan nama ruangan agar Pelanggan mengetahui ruangan tersebut
	IH 4	Ditulis	
	P	Ditulisji bilang ruangan pelayanan LANSIA dan Ibu Hamil	
	IH 4	Iya...	
	P	Biar lebih memudahkan	
25	IH 4	Bisa tapi... yayaya bisaji begitu kak	Bisa
	P	Oh iye	
	P	Selanjutnya kak, bagaimana pelayanan yang diberikan PLN kak?	
	IH 4	Menurutku eee bagusji kak tadi pelayanannya... ramah... baik	Pelayanannya bagus, ramah dan baik
	P	Sikapnya ramah di' kak	
30	IH 4	Ramahji kak	

	P	Oh iye	
	IH 4	Langsungji juga di... anu tadi	
	P	dilayani?	
	IH 4	Dilayani	
35	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, yang menyebabkan kakak harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah anda merasa kesulitan jika harus mengantri terlalu lama?	
	IH 4	Iya cukup sih, tapi disini ruangnya cukup nyamanji juga	Cukup kesulitan, tapi ruangnya sudah cukup nyaman untuk menunggu
	P	Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?	
	IH 4	Sarana hmm... iya	
	P	Dapat menunjang kak di?	
40	IH 4	Sudah... sudah	Sarana sudah dapat menunjang
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN. Apakah kakak membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus untuk memperoleh?	
	IH 4	Iya seperti yang saya bilang	Membutuhkan
	P	Seperti kakak jelaskan sebelumnya di?	
	IH 4	Iyah	
45	P	Ruangan seperti apa kak?	
	IH 4	Kayak ruangan yang kayak nyaman...	Ruangan yang nyaman
	P	Yang dapat memudahkan tentunya	
	IH 4	Iyah	
	P	Apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu dapat memudahkan kakak untuk mendapatkan pelayanan. Menurut kakak?	
50	IH 4	Kayaknya iya... mudah karena lebih itu 2 ruangan pelayanan	Memudahkan
	P	Lebih memprioritaskan kak di?	
	IH 4	Kan 2 ruangan	
	P	Iye	
	IH 4	Iyah	
55	P	Menurut kakak apakah inovasi ini	

		dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
	IH 4	Iyah, bisa apalagi kayak dikantor-kantor lain untuk Ibu Hamil to... bisa kak	Dapat dijadikan contoh dikantor lain untuk Ibu Hamil
	P	Iye Ibu Hamil dan LANSIA	
	IH 4	Mempermudah untuk Ibu Hamil atau LANSIA	Memudahkan Ibu Hamil dan LANSIA
	P	Iye, yang terakhir kak. Apakah pelayanan yang diberikan kepada kakak sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada kakak?	
60	IH 4	Iyah bisa	Sudah memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan
	P	Sudah dapat memenuhi kak di?	
	IH 4	Bisa... bisa	
	P	Iye, terimakasih banyak kak atas waktunya	
64	IH 4	Iya...	

### Kesimpulan

- 1. Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Inovasinya bagus, tapi saran Ibu Salsabila sebaiknya ruangan pelayanannya satu saja dengan syarat Pelanggan umum setuju untuk memprioritaskan Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil untuk mendapatkan pelayanan terlebih dahulu.
- 2. Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Pelayanan yang diberikan baik, tetapi jika mengantri lama Ibu Salsabila merasa cukup kesulitan.
- 3. Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Ibu Salsabila membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang harusnya dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Salsabila untuk mendapatkan pelayanan dan nyaman. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, pastinya dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Salsabila untuk mendapatkan pelayanan.
- 4. Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain.
- 5. Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Pelayanan yang diberikan sudah bisa memenuhi kebutuhan Ibu Salsabila.

### Hasil Verbatim Wawancara 14

**Nama** : Ibu Lusiani  
**Umur** : 39 tahun  
**Usia Kandungan** : 9 bulan  
**Jenis layanan** : pengaduan (tulisan error pada kwh meter)  
**Hari/ Tanggal** : Jumat / 24 Juni 2022  
**Waktu** : 09.22-09.25  
**Tempat** : PLN ULP Panakkukang(Ruangan Pelayanan)  
**Jenis wawancara** : Terstruktur  
**Kategori/Kode** : Ibu Hamil / IH 5

Baris	Pelaku	Isi Wawancara	Kode
1	P	Bismillahi rahmani rahim, selamat pagi Ibu	
	IH 5	Iya pagi	
	P	Eee perkenalkan Ibu nama saya Nurfadilla Candra mahasiswa semester 8 pada politeknik STIA LAN Makassar. Adapun maksud dan tujuan saya untuk meminta ketersediaan Ibu menjadi narasumber dalam penelitian saya yang berjudul "penyediaan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil"	
	IH 5	Iye	
5	P	Kalau boleh tau Ibu atas nama siapa?	
	IH 5	Ibu Lusiani	atas nama Ibu lusiani
	P	Ibu lusiani, umur berapa Ibu?	
	IH 5	39	Umur 39 tahun
	P	Kalau boleh tau usia kandungannya sudah berapa bulan Ibu?	
10	IH 5	Masuk sembilanangmi	
	P	Sudah 9 bulanmi Ibu?	Usia kandungan 9 bulan
	IH 5	Iye	
	P	Langsung saja Ibu di' masuk dipertanyaannya	
	P	Bagaimana menurut Ibu jika dilakukan sebuah inovasi pelayanan publik pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang dengan menyediakan ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil?	
15	IH 5	Iya ba... iye bisa	Bisa

	P	Menurut Ibu bagaimana pelayanan yang diberikan oleh PLN?	
	IH 5	Baekji... bagus	Baik dan bagus
	P	Bagaiman sikapny pegawai Ibu dalam memberikan pelayanan?	
	IH 5	Ramahji	Ramah
20	P	Oh iye	
	P	Menurut Ibu dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN, menyebabkan Ibu harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan. Apakah Ibu merasa kesulitan jika harus mengantri lama?	
	IH 5	Iyah.. heheh(tertawa)	Kesulitan
	P	Oh iye Ibu, apalagi sudah masuk 9 bulan Ibu di?	
	IH 5	Iye	
25	P	Bagai... eh. Apakah sarana dan prasarana yang ada dapat menunjang proses pelayanan?	
	IH 5	Hmm?	
	P	Sarana dan prasarana dapat menunjang proses pelayanan?	
	IH 5	Hmm iya	Sudah menunjang
	P	Sudah dapat Ibu di?	
30	IH 5	Iye	
	P	Dengan ramainya Pelanggan yang datang pada PLN apakah anda sebagai Ibu Hamil membutuhkan fasilitas berupa ruangan khusus untuk memperoleh pelayanan?	
	IH 5	Iya	Membutuhkan ruangan khusus pelayanan
	P	Membutuhkan Ibu?	
	IH 5	Iya membutuhkan sangat	Sangat membutuhkan ruangan khusus pelayanan
35	P	Sangat membutuhkan	
	IH 5	Iye	
	P	Ee ruangan seperti apa Ibu yang dibutuhkan?	
	IH 5	Ruang pelayanan seperti sayami ini toh Ibu Hamil nda tahan mengantri lama... kecapean cepat	Ruangan pelayanan untuk Ibu Hamil seperti saya yang cepat

			kecapean dan tidak tahan mengantri lama.
	P	Oh iye Ibu	
40	P	Apakah dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil itu dapat memudahkan Ibu untuk mendapatkan pelayanan?	
	IH 5	Iyah	Dapat memudahkan
	P	Tentunya Ibu di'	
	IH 5	Iya	
	P	Menurut Ibu, apakah inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain dalam memberikan pelayanan?	
45	IH 5	Iya dapat	Dapat dijadikan contoh
	P	Dapat Ibu di'?	
	IH 5	Iyah	
	P	Yang terakhir Ibu, apakah pelayanan yang diberikan kepada Ibu sudah dapat memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan kepada Ibu selaku Pelanggan Ibu Hamil?	
	IH 5	Iye... iya dek	Sudah dapat
50	P	Oh iye, makasih banyak Ibu atas waktunya	
	IH 5	Iya, makasih... sama-sama	
52	P	Iye	

### Kesimpulan

- 1. Kebaruan** : Keunikan Gagasan, Pendekatan Baru, Modifikasi Inovasi Yang Ada.  
Inovasinya bisa dilakukan.
- 2. Efektif** : Capaian Nyata Dan Solutif.  
Pelayanan yang diberikan baik, Jika mengantri lama Ibu Lusiani merasa kesulitan karena usia kandungan Ibu Lusiani sudah memasuki usia 9 bulan dan cepat kecapean.
- 3. Bermanfaat** : Menyelesaikan Masalah Publik  
Ibu Lusiani sangat membutuhkan fasilitas berupa ruangan pelayanan yang harusnya dapat memberikan kemudahan bagi saya untuk mendapatkan pelayanan tanpa harus mengantri. Dengan adanya ruangan pelayanan bagi LANSIA dan Ibu Hamil, pastinya dapat memberikan kemudahan bagi Ibu Lusiani untuk mendapatkan pelayanan dan tanpa mengantri.
- 4. Dapat Ditransfer** : Inovasi Dapat Direplikasi Oleh Unit Pelaksana Pelayanan Sejenis Atau Diadaptasi Ke Dalam Konteks Lain.  
Inovasi ini dapat dijadikan contoh oleh Organisasi lain.
- 5. Berkelanjutan** : Dukungan Keberlangsungan Inovasi  
Pelayanan yang diberikan sudah dapat memenuhi kebutuhan Ibu Lusiani.

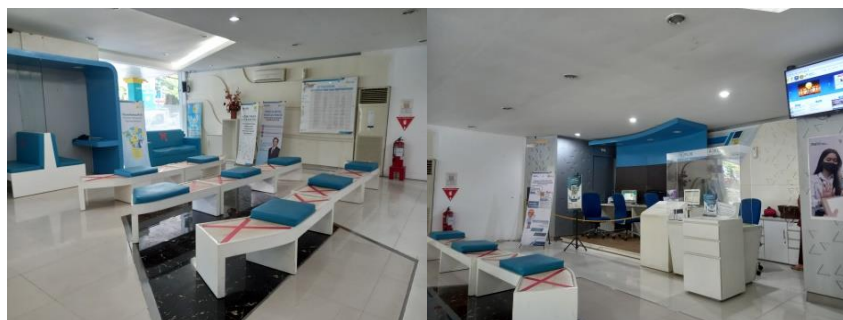
#### Lampiran 4. Dokumentasi



Keterangan : Wawancara Pra penelitian Dengan *Supervisor* pelayanan dan administrasi






Keterangan : Wawancara Pra penelitian Dengan *Customer service* Terkait permasalahan yang dihadapi



Keterangan : Ruang Pelayanan PT PLN (Persero) ULP Panakkukang



Keterangan : Ruangn kreasi PT PLN (Persero) ULP Panakkukang


### MAKLUMAT PELAYANAN INFORMASI PUBLIK PT PLN (PERSERO)

Kami berupaya memberikan pelayanan informasi publik dengan sungguh - sungguh untuk dapat :

1. Memberikan pelayanan informasi yang cepat dan tepat waktu
2. Memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi publik yang diperlukan
3. Menyediakan dan memberikan informasi publik yang akurat, benar dan tidak menyesatkan
4. Menyediakan daftar informasi publik untuk informasi yang wajib disediakan dan diumumkan
5. Menjamin penggunaan seluruh informasi publik dan fasilitas pelayanan sesuai dengan ketentuan dan tata tertib yang berlaku
6. Merespon dengan cepat permintaan informasi dan keberatan atas informasi publik yang disampaikan baik langsung maupun melalui media
7. Menyiapkan petugas informasi yang berdedikasi dan siap melayani Melakukan pengawasan internal dan evaluasi kinerja pelaksana

Jakarta, Agustus 2020  
Pejabat Pengelola Informasi dan Dokumentasi  
PT PLN (Persero) Kantor Pusat

*Listrik Untuk Kehidupan yang Lebih Baik*



[www.pln.co.id](http://www.pln.co.id)

Sumber : PT PLN (Persero), 2020



Keterangan : Wawancara Penelitian Dengan *Manager, Supervisor Pelayanan Pelanggan&Administrasi dan Customer service.*



Keterangan : Wawancara Penelitian Dengan Pelanggan LANSIA



Keterangan : Wawancara Penelitian Dengan Pelanggan Ibu Hamil



Keterangan : Foto Campuran Dengan Pelanggan LANSIA dan Ibu Hamil



Keterangan: Presentasi Skripsi Karya Pada PT PLN (Persero) ULP Panakkukang

## Lampiran 5. Riwayat Hidup Penulis

### RIWAYAT HIDUP PENULIS



#### DATA PRIBADI

Nama : Nurfadilla Candra  
 Tempat, Tanggal Lahir : Makassar, 9 Juni 2000  
 Jenis Kelamin : Perempuan  
 Agama : Islam  
 Suku : Makassar  
 Status Pernikahan : Belum Menikah  
 Alamat : JL. Bonto Lanra Lr.2 No. 11A  
 Kontak : email [nurfadilla893@gmail.com](mailto:nurfadilla893@gmail.com)

#### DATA KELUARGA

Bapak : Chandra Idris  
 Ibu : Nurhayati, S.Hut  
 Saudara : 1. Dian Nurcahyanti Candra  
 2. Nurdiah Rahmayanti Chandra  
 3. Muh. Dimas Ridhotullah Chandra  
 Anak Ke : Ke - Dua dari empat bersaudara

#### DATA PENDIDIKAN

Sekolah Dasar : SD Inpress Pa'Baeng-Baeng  
 Sekolah Menengah Pertama : SMP Negeri 24 Makassar  
 Sekolah Menengah Atas : SMK Telkom Makassar