



## Kinerja Pt. Pln (Persero) Sub Ulp Salakan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan

**Siska Mahmud, Destianty S.Montik**

<sup>1</sup> ( Ilmu Pemerintahan Universitas Tompotika Luwuk), Email: (siska.mahmud@gmai.com)

### ABSTRAK

Kinerja adalah sesuatu yang ditampilkan oleh seseorang atau suatu proses yang berkaitan dengan tugas kerja yang telah ditetapkan. Penelitian ini dilatarbelakangi oleh pentingnya kinerja Badan Usaha Milik Negara (BUMN), khususnya PT. PLN (Persero) Sub ULP Salakan, dalam mendukung pembangunan daerah melalui pelayanan listrik kepada masyarakat Kecamatan Totikum, Kabupaten Banggai Kepulauan. tujuan dan kegunaan penelitian Adalah untuk mengetahui sejauh mana Kinerja Pt. Pln (Persero) Sub Ulp Salakan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 8 orang yang terdiri dari 3 orang karyawan PT. PLN (persero) sub ULP salakan kabupaten banggai kepulauan dan 5 pelanggan dikecamatan totikum. Dengan menggunakan teknik purposive sampling dalam penentuan informan, terdiri dari pegawai PLN dan pelanggan. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam, observasi, dan studi dokumentasi, kemudian dianalisis dengan model interaktif Miles & Huberman yang meliputi reduksi, penyajian, dan verifikasi data.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pelayanan PLN Sub ULP Salakan masih menghadapi keterbatasan sarana prasarana, jumlah SDM, serta tantangan geografis yang memengaruhi distribusi listrik. Namun demikian, aspek assurance dan empathy telah cukup baik diwujudkan melalui penerapan prinsip pelayanan ramah dan profesional. Kesimpulan penelitian ini menegaskan bahwa peningkatan kualitas layanan memerlukan perbaikan fasilitas, penambahan sumber daya manusia, serta strategi pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat di kecamatan totikum kabupaten banggai kepulauan.

**Kata Kunci:** PT PLN Persero sub Salakan, Pelayanan

### ABSTRACT

*Performance is demonstrated by a person or process related to the assigned work tasks. This research is motivated by the importance of performance for a State-Owned Enterprise (BUMN), specifically PT. PLN (Persero) Sub ULP Salakan which supports regional development through electricity services to residents in Totikum District, Banggai Islands Regency. The purpose and objective of this research is to determine the performance of PT. PLN (Persero) Sub ULP Salakan which serves the community in Totikum District, Banggai Islands Regency. The type of*

*research used is descriptive qualitative research with a total of eight participants, namely three employees of PT. PLN (Persero) Sub ULP Salakan, Banggai Islands Regency, and five customers in Totikum District. Participants consist of PLN employees and customers. Data were collected through in-depth interviews, observations, and document studies then analyzed using the Miles & Huberman interactive model which includes data reduction, presentation, and validation. The results showed that the performance of PLN Sub ULP Salakan services still faces limited infrastructure, the number of human resources, and geographical challenges affecting electricity distribution. However, the aspect of assurance and empathy has been well realized through the application of friendly and professional service principles. The conclusion of this study confirms that improving the quality of services requires the improvement of facilities, the addition of human resources, and service strategies that are more responsive to the needs of the community in the district totikum district proud of the archipelago.*

**Key Words : Performance, PT PLN Persero Sub Salakan**

## **PENDAHULUAN**

Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, baik itu di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara Dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pemerintah memiliki peranan yang besar dalam pembangunan. Segala tindakan yang dilakukan oleh aparat negara tidak lepas dari pembangunan Nasional yang berkesinambungan dan meliputi seluruh aspek kehidupan masyarakat, bangsa, dan negara, baik itu pembangunan fisik maupun nonfisik. Dimana melalui usaha-usaha peningkatan kualitas hidup masyarakat melalui berbagai tindakan. pembangunan dan peningkatan pelayanan publik yang semuanya diharapkan mencapai tujuan yang diinginkan untuk mewujudkan cita-cita bangsa, yaitu masyarakat yang adil dan makmur. Dewasa ini masyarakat semakin terbuka dalam memberikan kritik bagi pelayanan publik. Oleh sebab itu substansi sangat berperan dalam mengatur dan mengarahkan seluruh kegiatan organisasi pelayanan dalam mencapai tujuan. Pelayanan publik sangat dibutuhkan manusia untuk memenuhi terkait berbagai macam kepentingannya yang tidak dapat dipenuhi sendiri, bahkan dapat dikatakan bahwa pelayanan dan kehidupan manusia tidak dapat dipisahkan. Oleh sebab itu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menuntut kualitas pelayanan yang baik. Pelayanan yang baik adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat yang menerimanya dengan cara yang sopan, adil, tepat waktu, dan beretika yang baik. Bahkan jika pelayanan yang disampaikan oleh pemerintah tidak bertujuan untuk menghasilkan keuntungan, kualitas pelayanan tetap harus diprioritaskan sesuai dengan tuntutan, harapan, dan kebutuhan masyarakat yang ingin dilayani, (Halim et al., 2019).

Salah satu bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pemerintah adalah pemenuhan kebutuhan di bidang ketenagalistrikan. Kualitas pelayanan publik memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan, dimana kualitas memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalin hubungan yang erat dengan perusahaan. Hal ini memungkinkan perusahaan untuk memahami dengan

saksama harapan pelanggan serta kebutuhan pelanggan, Kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Hal ini berarti bahwa cita kualitas yang membaik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, akan tetapi berdasarkan persepsi pelanggan. Persepsi pelanggan terhadap kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara harapan dengan kinerja.dalam (Widiatmika, 2015). Adapun unsur pelayanan untuk mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) berdasarkan PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Indonesia Nomor 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik yang diukur dari kualitas pelayanan, sarana dan prasarana, dan sumber daya manusia meliputi 9 unsur pelayanan yaitu : persyaratan pelayanan, sistem, mekanisme, dan prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya atau tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku penanganan, penanganan pengaduan, saran dan masukan, serta sarana dan prasarana, (Harman, 2022).

Dengan adanya tuntutan tersebut diharapkan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat merupakan pelayanan yang terbaik, mengingat hal ini merupakan indikator terpenting dalam keberhasilan PLN Sebagai organisasi publik yang bergerak dalam bidang jasa ketenagalistrikan, keberadaan PT. PLN sangat dibutuhkan oleh semua pihak. Sebagai penyedia layanan ketenagalistrikan yang resmi ditunjuk pemerintah, PT. PLN benar-benar dituntut untuk menunjukkan profesionalismenya yaitu dalam bentuk perbaikan maupun peningkatan kinerja organisasi.

Dalam hal ini bukanlah hal yang mudah bagi PT. PLN, bukan saja karena wilayah tanah air yang begitu luas dan berupa kepulauan, tetapi juga disebabkan oleh keterbatasan dana dan sumber daya manusia yang sesuai dengan keinginan PT. PLN. Selain itu PT. PLN juga dituntut untuk dapat menguasai teknologi yang berkembang saat ini yang menekankan proses produksi praktis dan ekonomis. Untuk menyikapi hal tersebut salah satu usaha PT. PLN adalah melakukan perubahan status dari bentuk Perusahaan Umum (Perum) Listrik Negara menjadi Perseroan Terbatas berdasarkan PP No. 23 tahun 1994 dan Akte Notaris No. 169 tanggal 30 Juli 1994. Sebagai BUMN berbentuk Persero maka perusahaan harus dikelola sesuai dengan prinsip perusahaan yang sehat dan memupuk keuntungan sehingga adanya perubahan tersebut merupakan salah satu langkah untuk memungkinkan PT. PLN menjual saham ke pasar modal, seperti halnya yang sering dilakukan oleh perusahaan swasta. Usaha-usaha PT. PLN tersebut bersifat nasional, namun tentunya disesuaikan pula dengan kemampuan masing-masing Perusahaan Listrik Negara yang ada di pusat maupun ada di daerah. PT. PLN mempunyai tugas utama untuk membangkitkan, menyalurkan, dan mendistribusikan tenaga listrik kepada masyarakat. Kepuasan masyarakat merupakan suatu kondisi yang dapat mempengaruhi kebutuhan, keinginan dan harapan

masyarakat terhadap produkyang dikonsumsi, (Nasution dalam Damayanti et al., 2019).

Melihat hal tersebut PT. PLN harus berupaya semaksimal mungkin dalam peningkatan kualitas kinerjanya sehingga mampu bersaing dan menjadi badan usaha yang terdapat dalam bidang ketenagalistrikan yang sesuai dengan visi dan misinya. PT. PLN merupakan suatu organisasi publik yang bergerak dalam bidang pelayanan yang memberikan suatu bentuk pelayanan yang berkualitas yang dapat memuaskan masyarakat pengguna jasa. dalam (PUTRIYATI, 2009).

## METODE PENELITIAN

Penelitian ini dikategorikan sebagai penelitian deskriptif kualitatif. Nawawi (2008:75) mengungkapkan bahwa metode deskriptif diartikan sebagai prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan atau melukiskan keadaan subyek atau obyek yang diteliti seperti individu, lembaga, masyarakat dan lain-lain, pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antara fenomena yang diteliti. Metode dalam pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data kualitatif, yaitu data terukur yang diperoleh dari hasil wawancara mendalam (*depth interview*) dengan informan penelitian untuk memberikan bagaimana bentuk kinerja PT. PLN (persero) sub ULP Salakan dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat dikecamatan totikum kabupaten banggai kepulauan. Dengan sumber data hasil observasi, wawancara, dokumen yang dianggap relevan dengan permasalahan penelitian, kemudian menambahkan beberapa gambar sesuai keadaan dilapangan yang bertujuan untuk mengungkap hasil penelitian. Data yang telah dikumpulkan kemudian dianalisis. Data dalam penelitian ini di analisis menggunakan model yang dikemukakan oleh Menurut Miles dan Huberman, (1994:10-12),

## HASIL & PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor PT. PLN (Persero) Sub ULP Salakan kabupaten banggai kepulauan terkait dengan Kinerja Pt. Pln (Persero) Sub Ulp Salakan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Di Kecamatan Totikum Kabupaten Banggai Kepulauan. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik wawancara baik kepada pihak karyawan PLN (Persero) Sub ULP Salakan kabupaten banggai kepulauan maupun pelanggan PLN yang ada dikecamatan totikum. Model kinerja pelayanan menurut **Zeithaml, Parasuraman, dan Berry** dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005:175) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh **perbandingan antara harapan pelanggan dan kenyataan pelayanan yang diterima**. Dengan mengklasifikasikan yang mencakup lima dimensi utama, yaitu: (1)**Tangibles**, (2)**Reliability**, (3)**Responsiveness**, (4)**Assurance**, (5)**Empathy**.

1) **Tangibles** Bawa kondisi bukti fisik (tangibles) di PLN Sub ULP Salakan masih dinilai terbatas dan belum representatif sepenuhnya dalam mendukung pelayanan kepada masyarakat. Sebagian pelanggan menilai bahwa kantor PLN masih kecil, ruang tunggu seadanya, dan tidak mampu menampung banyak pelanggan ketika terjadi antrian, sehingga kenyamanan masyarakat yang datang ke kantor berkurang. Selain itu, sarana teknis seperti peralatan dan kendaraan operasional masih dianggap belum lengkap, sehingga setiap kali terjadi kerusakan atau gangguan besar, teknisi sering membutuhkan waktu lama karena harus menunggu peralatan tambahan dari luar. Di sisi lain, ada juga masyarakat yang berpendapat bahwa kondisi kantor saat ini sudah cukup memadai untuk ukuran Sub ULP, namun mereka tetap menekankan perlunya perbaikan, baik dari segi fisik gedung, penataan halaman, maupun peningkatan fasilitas teknis agar pelayanan lebih nyaman dan maksimal. Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa tuntutan utama masyarakat bukan hanya pada aspek fisik kantor yang representatif, tetapi terutama pada ketersediaan sarana teknis yang lengkap, cepat, dan memadai untuk menjamin kelancaran pelayanan listrik. Hal ini menunjukkan bahwa walaupun fasilitas kantor sederhana masih bisa diterima, ketersediaan peralatan teknis yang memadai menjadi kebutuhan paling mendesak bagi masyarakat di Kecamatan Totikum.

2. **Reliability**, Reliability atau keandalan adalah kemampuan suatu organisasi atau perusahaan jasa untuk memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada pelanggan secara tepat waktu, akurat, konsisten, dan dapat **dipercaya**, sehingga pelanggan merasa yakin bahwa layanan yang diterimanya benar-benar sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Reliabilitas dalam hal ini menekankan pentingnya ketepatan janji pelayanan, kesesuaian antara harapan dengan kenyataan, serta konsistensi dalam memberikan hasil yang sama setiap kali pelanggan melakukan interaksi dengan penyedia jasa. Oleh karena itu, sebuah pelayanan dapat dikatakan memiliki reliabilitas yang tinggi apabila setiap prosesnya mampu meminimalkan kesalahan, memenuhi janji pelayanan tanpa penundaan, serta mampu menjaga kepercayaan pelanggan dengan menunjukkan konsistensi kinerja dari waktu ke waktu. Dengan demikian, pelayanan yang diberikan dapat dikategorikan reliabel karena mampu menjaga ketepatan, keakuratan, dan konsistensi dalam setiap prosesnya. Namun, masih terdapat beberapa kelemahan terutama terkait keterlambatan maupun kurangnya penyampaian informasi pemadaman yang membuat masyarakat merasa kurang siap. Dengan demikian, keandalan pelayanan PLN sudah cukup baik tetapi masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek konsistensi dan kecepatan pemberitahuan agar masyarakat merasa lebih puas dan percaya terhadap pelayanan yang diberikan.

3. **Responsiveness**, Responsiveness atau responsivitas adalah kemampuan suatu organisasi, lembaga, atau penyedia layanan untuk memberikan tanggapan yang cepat, tepat, dan sigap terhadap kebutuhan, keluhan, pertanyaan, maupun permasalahan

yang disampaikan oleh pelanggan atau masyarakat, serta kesediaan petugas dalam membantu dan memberikan pelayanan dengan sikap ramah, tanpa menunda, sehingga pelanggan merasa diperhatikan dan mendapatkan solusi secara maksimal. Responsivitas tidak hanya berkaitan dengan kecepatan petugas dalam merespons, tetapi juga mencakup kesungguhan, kepedulian, serta kesediaan untuk hadir membantu sesuai harapan pelanggan. Dengan kata lain, suatu layanan dianggap responsif apabila mampu menghadirkan pelayanan yang cepat, mudah diakses, dan mampu menjawab kebutuhan pelanggan secara konsisten, sehingga menumbuhkan rasa puas dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Dapat disimpulkan bahwa responsivitas PLN dalam menanggapi gangguan kelistrikan umumnya dinilai cukup baik. Masyarakat mengakui bahwa ketika terjadi pemadaman atau gangguan listrik, petugas teknisi biasanya segera merespon laporan yang disampaikan baik melalui aplikasi PLN Mobile maupun saluran komunikasi lainnya. Respon dianggap cepat terutama jika gangguan terjadi pada siang hari, meskipun ada keluhan bahwa penanganan pada malam hari atau hari libur kadang agak lebih lambat. Walaupun demikian, masyarakat menilai bahwa PLN tetap berusaha hadir dan memperbaiki gangguan agar pelayanan listrik segera kembali normal. Namun, di sisi lain, masyarakat juga menyoroti bahwa pemenuhan kebutuhan listrik secara menyeluruh masih menjadi persoalan penting. Mesin-mesin pembangkit yang ada masih dipandang sebagai polemik karena dianggap belum sepenuhnya mampu memenuhi kebutuhan masyarakat. Klaim mengenai kapasitas pembangkit yang lebih besar sering dianggap hanya sebagai “kalimat penenang” karena kenyataan di lapangan masih terdapat kekurangan pasokan listrik. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun aspek responsivitas PLN dalam penanganan gangguan dinilai cukup baik, tantangan utama tetap terletak pada keandalan pasokan listrik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara berkelanjutan.

4. Assurance, Assurance adalah kemampuan perusahaan jasa, seperti PLN, untuk **memberikan keyakinan dan rasa aman kepada pelanggan** melalui kombinasi beberapa unsur: pengetahuan dan keahlian petugas dalam menjalankan tugasnya, kesopanan dan rasa hormat petugas dalam berinteraksi, kredibilitas instansi dalam memenuhi janji pelayanan, serta pengelolaan prosedur dan transaksi yang membuat pelanggan yakin bahwa layanan yang diberikan akan bebas dari kesalahan dan risiko. Assurance tidak hanya berkaitan dengan apa yang bisa dilakukan petugas, tetapi juga bagaimana mereka mampu mengkomunikasikannya secara jelas kepada pelanggan sehingga timbul kepercayaan bahwa pelanggan bisa bergantung pada pelayanan tersebut. Misalnya, saat pelanggan mengajukan permohonan administratif atau melaporkan gangguan listrik, petugas yang memiliki kompetensi dan kejelasan dalam penjelasan membantu mengurangi ketidakpastian pelanggan, serta prosedur keamanan dan bukti transaksi yang transparan semakin memperkuat keyakinan bahwa hak dan kebutuhan pelanggan akan dipenuhi dengan profesionalisme dan integritas.

Secara umum masyarakat merasa aman dan percaya terhadap kemampuan teknisi maupun pelayanan pegawai PLN. Hal ini terlihat dari kepercayaan pelanggan terhadap keterampilan teknisi yang mampu memperbaiki gangguan listrik dengan baik serta sikap pegawai yang ramah dan informatif dalam memberikan penjelasan. Namun demikian, masih terdapat catatan penting, yaitu kecepatan pelayanan administrasi di kantor yang dinilai sebagian pelanggan masih perlu ditingkatkan, serta persoalan ketersediaan listrik Jangka panjang yang menimbulkan keraguan terhadap konsistensi pelayanan. Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa assurance dari sisi kemampuan teknis dan sikap pegawai sudah cukup baik, tetapi perlu penguatan pada aspek kepastian pasokan listrik dan peningkatan efisiensi layanan administratif agar tingkat kepercayaan masyarakat semakin tinggi.

**5. Emphaty**, Empathy adalah dimensi kualitas pelayanan yang menekankan pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan perhatian pribadi, memahami kebutuhan, serta memberikan perlakuan yang penuh kepedulian kepada pelanggan. Empati berarti petugas atau pegawai tidak hanya menjalankan prosedur pelayanan secara formal, tetapi juga berusaha menempatkan diri pada posisi pelanggan, mendengarkan keluhan dengan baik, serta menunjukkan sikap peduli agar pelanggan merasa dihargai, dimengerti, dan diperlakukan secara adil. dengan lima pelanggan dari Desa Kombutokan, Abason, Salangano, Sampaka, dan Batangbabasal, dapat disimpulkan bahwa empati pegawai PLN tercermin dalam kesediaan mereka menjelaskan hal-hal teknis dengan bahasa sederhana, bersikap ramah dan sabar meski banyak antrean, serta tidak membeda-bedakan pelanggan. Masyarakat juga merasa dihargai ketika keluhan mereka didengarkan dengan baik, meskipun solusinya belum selalu memuaskan. Dengan demikian, empati dari sudut pandang masyarakat lebih dirasakan pada aspek sikap, komunikasi, dan perhatian personal pegawai PLN.

## KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan di PT PLN (Persero) Sub ULP Salakan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan cukup baik meskipun masih menghadapi beberapa kendala. Masyarakat menilai bahwa kantor dan fasilitas pendukung pelayanan masih sederhana, ruang tunggu terbatas, serta sarana teknis belum sepenuhnya memadai. Hal ini memengaruhi kenyamanan dan kelancaran dalam proses administrasi maupun penanganan gangguan listrik. Masyarakat pada umumnya merasa cukup aman dan percaya terhadap kemampuan teknisi maupun pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Petugas dianggap profesional, ramah, dan mampu menjelaskan prosedur dengan bahasa yang mudah dipahami. Sikap yang ditunjukkan pegawai, seperti kesabaran dalam mendengarkan keluhan serta kesediaan untuk membantu hingga masalah pelanggan menemukan solusi, membuat masyarakat merasa diperhatikan dan dihargai. Namun demikian, persoalan mendasar terkait pemenuhan kebutuhan listrik

secara menyeluruh masih menjadi tantangan besar. Mesin pembangkit yang tersedia sering dipersoalkan karena dianggap belum mampu menjawab kebutuhan listrik masyarakat secara optimal. Janji peningkatan kapasitas pembangkit yang disampaikan kepada masyarakat sering kali dipersepsikan hanya sebagai bentuk penenangan, sehingga kepercayaan penuh terhadap ketersediaan listrik jangka panjang belum sepenuhnya terbentuk. Secara keseluruhan, pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Sub ULP Salakan sudah cukup baik dalam hal sikap, perhatian, dan ketanggapan petugas terhadap masyarakat. Akan tetapi, peningkatan sarana prasarana, keandalan pasokan listrik, serta komunikasi yang lebih transparan masih perlu ditingkatkan agar masyarakat dapat merasakan kepuasan yang lebih menyeluruh terhadap pelayanan yang diberikan.

## **SARAN**

Berdasarkan hasil penelitian, penulis memberikan beberapa saran yang dapat menjadi bahan pertimbangan bagi PT PLN (Persero) Sub ULP Salakan dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

1. PLN perlu memperhatikan sarana dan prasarana pelayanan, baik yang tersedia di kantor maupun peralatan teknis di lapangan, sehingga proses administrasi dapat berjalan lebih cepat dan masyarakat merasa lebih nyaman ketika datang langsung ke kantor.
2. perlu adanya peningkatan kapasitas pembangkit listrik, untuk memperkuat jaringan distribusi pelayanan kebutuhan listrik, dan juga melakukan pemeliharaan secara berkala guna terpenuhinya kebutuhan listrik yang berkelanjutan.
3. Perlu adanya percepatan dalam penanganan gangguan, khususnya pada gangguan listrik pada malam hari atau hari libur, sehingga masyarakat merasa adanya respon yang baik dari pihalk PLN

## **DAFTAR PUSTAKA**

Damayanti, L. D., Suwena, K. R., & Haris, I. A. (2019). Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik Berdasarkan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Kantor Kecamatan Sawan Kabupaten Buleleng. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 11(1), 21.

Harman, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid-19 di Puskesmas Karang Pule, Skripsi, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Halim,A. (2019).Indeks Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Publik di Kelurahan Jempong Kota Mataram.Skripsi, UniversitasMuhammadiyah Mataram.

PUTRIYATI, P. A. (2009). *KINERJA PT. PLN (Persero) UPJ SURAKARTA KOTA DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PRIMA*. UNIVERSITAS SEBELAS MARET

SURAKARTA.

- Ratminto dan Winarsih, Atik Septi, 2005, Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual Penerapan Citizens Charter dan Standar Pelayanan Minimal, Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Widiatmika, K. P. (2015). Memahami Pelayanan Publik; Dilengkapi Dengan Pelayanan Terpadu Kecamatan (PATEN). *Etika Jurnalisme Pada Koran Kuning : Sebuah Studi Mengenai Koran Lampu Hijau*, 16(2), 39–55.
- Zulfatin, Z., & Kustiwa, A. (2021). Analisis Kinerja Pegawai PT. PLN (Persero) Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat di Unit Layanan Pelanggan Cililin. *INNOVATIVE: Journal Of Social Science Research*, 4(3), 6883–6895. <http://j-innovative.org/index.php/Innovative/article/view/10902%0A>