

Evaluasi Kinerja Bright PLN Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan Di Kota Batam

Jayanti Wanda Anazatri
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Jamhur Poti
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Chaerey Ranba Sholeh
Universitas Maritim Raja Ali Haji

Korespondensi penulis: wandaanazatri18@gmail.com

Abstract. *The phenomenon of the problem in this research is that the complaints that are often reported by customers are related to sudden blackouts for hours, the most complaints are also followed by APP/KWH meter disturbances which are usually caused by the PLN server having an error or problem. The purpose of this study was to analyze the performance of bright PLN in responding to complaints in Batam City, to find out what PLN customer complaints were, to find out customer satisfaction related to bright PLN's performance. The approach used in this research is descriptive and qualitative research. A qualitative approach is a research technique that produces descriptive data in the form of written/oral words about individuals or observed behavior. This approach aims holistically on the background and the individual. Qualitative descriptive research is to describe the informants' opinions as they are in accordance with the research questions. The focus in this study, the authors put more emphasis on one main indicator to assess the performance of Bright PLN Batam City employees. The indicator is Responsiveness. Data collection techniques in this study were interviews, observation, documentation review. Informants in this study amounted to 14 people.*

Keywords: *Evaluation, Performance, Customers.*

Abstrak. Fenomena permasalahan dalam penelitian ini yaitu keluhan yang sering dilaporkan oleh pelanggan itu terkait pemadaman secara tiba-tiba hingga berjam-jam, keluhan terbanyak juga diikuti dengan gangguan APP/KWH meter yang biasanya disebabkan server PLN yang sedang error atau bermasalah. Tujuan penelitian ini adalah untuk menganalisis kinerja bright PLN dalam menanggapi keluhan di Kota Batam, untuk mengetahui keluhan pelanggan PLN yang terjadi, untuk mengetahui kepuasan pelanggan terkait kinerja bright PLN. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini penelitian deskriptif dan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan tentang individu atau perilaku yang diamati. Pendekatan ini bertujuan holistik pada latar belakang dan individu. Penelitian deskriptif kualitatif adalah menguraikan pendapat informan apa adanya sesuai dengan pertanyaan penelitian. Fokus dalam penelitian ini, penulis lebih menekankan pada satu indikator utama untuk menilai kinerja pegawai Bright PLN Kota Batam. Indikator tersebut yakni Responsivitas. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu wawancara, observasi, telaah dokumentasi. Informan pada penelitian ini berjumlah 9 orang.

Kata kunci : Evaluasi, Kinerja, Pelanggan.

LATAR BELAKANG

Bright PLN Kota Batam merupakan anak perusahaan dari PT. PLN Persero yang merupakan penyedia kelistrikan bagi masyarakat di Kota Batam. Bright PLN Kota Batam merupakan perusahaan milik negara yang penuh kebutuhan listrik di Kota Batam. Bentuk layanan yang diberikan yaitu menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan publik atau masyarakat.

Dari seluruh pembangkit yang dipasok PLN, masih belum bisa memenuhi kebutuhan listrik di Kepulauan Riau. Hal ini dikarenakan semakin banyaknya pelanggan dari sector rumah tangga, kita ketahui Kepulauan Riau memiliki kota besar yaitu Kota Batam satu-satunya wilayah di Indonesia yang terletak di salah satu kawasan perdagangan internasional dan lintas batas tersibuk di dunia. Oleh karena itu, kinerja karyawan PLN Kota Batam harus dapat diteliti dan dievaluasi lagi melihat Pertumbuhan industri sangat tinggi dan besar mengakibatkan Pemadaman bergilir di sektor rumah tangga. Pemadaman ini terpaksa dilakukan karena biaya operasional semakin tinggi dan tidak bisa diperbaiki, serta jika salah satu genset dimatikan untuk diperbaiki, maka akan terjadi defisit. (Bappeda Provinsi Kepulauan Riau, 2015).

KAJIAN TEORITIS

Ada peneliti yang bekerja dengan hal yang sama sebelumnya. Penelitian ini juga tidak terlepas dari sumber-sumber hasil penelitian sebelumnya, juga sebagai refleksi dan bahan pendamping. Penelitian sebelumnya digunakan sebagai acuan untuk penelitian ini dan perbedaan dari penelitian ini yaitu :

Celine F. Kaminisubun, Femmy Tulusan, Novie Palar (Jurnal, 2018) dengan judul penelitian Kinerja PT. PLN (Persero) dalam menanggapi keluhan pelanggan di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. Hadi Prabowo (Skripsi, 2022) dengan judul Kinerja Pegawai Perusahaan Listrik Negara Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sungguminasa Kabupaten Gowa. Darmawati, Syamjaya Sm, Alimuddin (Jurnal, 2022) dengan judul Kualitas pelayanan PT PLN (Persero) Bayan Malili dalam menanggapi keluhan pelanggan di Kecamatan Angkona Kabupaten Luwu Timur.

METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dan kualitatif. Pendekatan kualitatif adalah teknik penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis/lisan tentang individu atau perilaku yang diamati. Pendekatan ini bertujuan holistik pada latar belakang dan individu. (Afifuddin & Saebani, 2009). Objek dalam penelitian ini yaitu Kantor Bright PLN Kota Batam. Dan Lokasi penelitian ini di Kantor Pusat Bright PLN Kota Batam yang berlokasi di Jalan Engku Putri No. 3, Teluk Tering, Batam Kota, Tlk. Tering, Kec. Batam Kota, Kota Batam, Kepulauan Riau 29461.

Studi ini berfokus pada bagaimana Responsivitas PLN dalam menangani berbagai keluhan pelanggannya. Dalam penelitian ini, penulis lebih menekankan pada satu indikator utama untuk menilai kinerja pegawai Bright PLN Kota Batam. Indikator tersebut yakni

Responsivitas. Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi penelitian yang relevan. Data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu, wawancara, observasi dan dokumentasi. Dengan jumlah informan 9 orang. Dengan teknik analisis data Reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Tugas mengelola listrik untuk memenuhi kebutuhan listrik warga Batam pertama kali diemban Pertamina, lebih tepatnya pada tahun 1971. Saat itu, Pertamina dianggap sebagai otoritas pertama yang mengelola kawasan industri Pulau Batam. Dengan menggunakan PLTD yang memiliki daya pasang surut relatif rendah yaitu 2 x 188 KVA, hanya Pertamina dan rumah-rumah pegawainya yang teraliri listrik saat itu.

Dengan semakin berkembangnya kota Batam, pemerintah Indonesia akhirnya membentuk Otorita Pengembangan Kawasan Industri (OPDIPB) Pulau Batam pada tahun 1976 untuk mengelola kota berbentuk kalajengking ini, dimana ketua OPDIPB diserahkan kepada Menteri Peralatan Pembangunan untuk pengawasannya. Oleh JB Summerlin. Sejak saat itu, seluruh proyek yang dikelola Pertamina, termasuk pengelolaan energi, dialihkan ke OPDIPB. Saat itu, usaha ketenagalistrikan dikelola oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT OB) Otorita Batam. Kapasitas produksi masih rendah hanya 17,5 MW.

Kelembagaan PLN di Kota Batam

a) UP3

Merupakan bagian unit pelaksana di bawah unit induk atau pusat-pusat sebagai pembagian wilayah pelayanan PLN ke dalam ruang lingkup yang lebih kecil agar pelayanan PLN bisa lebih fokus dan langsung menyentuh pada masyarakat. UP3 sendiri merupakan singkatan dari Unit Pelaksaaan Pelayanan pelanggan, yang berorientasi dalam pelaksanaan pelayanan terhadap pelanggan khususnya wilayah Batu Aji, kota Batam. PT. PLN (Persero) UP3 Batu Aji sebagai salah satu unit distribusi PLN melaksanakan tugas untuk menjual dan mendistribusikan energi listrik kepada pelanggan secara memuaskan.

b) Rayon

Salah satu tujuan berdirinya kantor PLN tingkat Rayon adalah agar dapat menjangkau dan menjadi suatu wadah bagi masyarakat di daerah daerah untuk berinteraksi secara langsung dengan PT. PLN Interaksi yang dilakukan seperti membuat perjanjian untuk

memasang instalasi listrik baru, menaikkan dan menurunkan daya listrik, pembayaran rekening listrik, serta keluhan keluhan masyarakat sebagai pelanggan listrik.

c) ULP

Unit Layanan Pelanggan (ULP): Sub-unit di bawah UP3 yang membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan Pelayanan Jaringan Listrik Distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil. Unit Layanan adalah unit di bawah unit pelaksana dengan ruang lingkup pembagian dari wilayah unit pelaksana, misalnya dalam satu unit pelaksana terdapat beberapa unit layanan.

Responsivitas Penanganan Keluhan

A) Responsivitas Penanganan Keluhan di ULP

Responsivitas Penanganan Keluhan Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) 3 PLN Batu Aji yang memuaskan baik secara kualitatif maupun kuantitatif merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh karyawan dalam menjalankan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang telah ditetapkan oleh organisasi dan hasilnya. Pekerjaan diselaraskan dengan produk kerja organisasi melalui kriteria atau standar kinerja karyawan. Dalam kaitannya dengan konsep pelanggan, pelanggan adalah seseorang atau sekelompok orang yang menggunakan hasil suatu produk atau jasa baik secara langsung maupun tidak langsung. Ini adalah unit yang harus diprioritaskan bagi perusahaan untuk mencapai apa yang diinginkan. menciptakan kepuasan pelanggan.

Saya melakukan investigasi PT.PLN diharapkan dapat memberikan kualitas pelayanan yang baik dengan lebih meningkatkan pelayanan distribusi listrik sehingga kebutuhan listrik masyarakat terpenuhi dan puas dengan pelayanan yang diberikan. Masih banyak masyarakat yang mengeluhkan masalah pasokan listrik dan pelayanan yang diberikan.

B) Responsivitas Penanganan Keluhan Melalui Call Center

Responsivitas Penanganan melalui call centre, layanan ini bertujuan untuk meningkatkan integritas pelayanan publik dalam pelayanan PLN yang dapat diakses oleh siapa saja termasuk oleh pelanggan dengan kebutuhan khusus, dimana saja, dan kapan saja. Melalui Contact Centre 123, pelanggan semakin dipermudah untuk melakukan proses.

Responsivitas Penanganan Keluhan Melalui Media Sosial dan Aplikasi

Responsivitas penanganan keluhan di Media sosial memiliki peran penting di era digital ini, karena keterjangkauan informasi publik dapat didiseminasikan secara lebih luas dan lebih cepat. Namun demikian, informasi-informasi yang biasanya cenderung kurang formal dan kurang menarik, sebaiknya dapat dikemas secara lebih “ringan” dan “membumi” sehingga orang awam sekalipun dapat dengan mudah memahami substansi dari konten yang disampaikan oleh organisasi pemerintah di laman media sosialnya. Bukan hanya sebatas pada tampilan fisik atau gambar, melainkan lebih kepada substansi informatif dari konten yang disajikan di laman media sosial. Media sosial dapat menjadi sarana yang lebih efisien dalam membangun relasi antara Instansi Pemerintah dengan masyarakat.

Berdasarkan kajian teoritis terhadap kinerja organisasi pelayanan publik, maka dipilih indikator atau dimensi kinerja yaitu tanggung jawab untuk segera membantu konsumen dan memberikan pelayanan. Penyedia jasa khususnya karyawannya harus siap membantu dan memberikan pelayanan yang memadai sesuai kebutuhan konsumen. Dimensi ini menekankan pada sikap penyedia layanan yang penuh perhatian, tepat waktu dan cepat dalam pelayanan. memenuhi permintaan, pertanyaan, keluhan dan permasalahan konsumen dengan memberikan informasi yang jelas dan membuat konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas sehingga menimbulkan persepsi negatif terhadap kualitas pelayanan.

KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan penelitian ini bertujuan melihat bagaimana kinerja bright PLN Batam dalam menanggapi keluhan di Kota Batam. Hasil wawancara dan hasil pembahasan yang peneliti lakukan pada PT PLN Batu Aji maka dapat diperoleh dari keluhan-keluhan yang dilontarkan oleh keseluruhan informan yang peneliti lakukan, dan peneliti dapat menarik kesimpulan dari satu indikator yang dibahas yaitu Responsivitas, Indikator Responsivitas (*Responsiveness*) disimpulkan sudah maksimal dikarenakan sudah bersesuaian dengan indikator-indikator daya tanggap sendiri yakni Penilaian pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan masyarakat dikarenakan para pegawai sudah memberikan respon pelayanan yang baik dalam proses pelayanannya. Kesimpulan dari hasil penelitian ini dilihat dari Indikator Responsivitas sebagai berikut:

1. Karyawan pelayanan PT. PLN telah memenuhi standar pelayanan publik sudah cukup jelas melalui penjelasan yang diberikan petugas ketika melakukan pengaduan. Namun, belum cukup baik dikarenakan penjelasan yang diberikan langsung oleh petugas belum dapat dimengerti secara pasti oleh masyarakat.

2. Proses penanganan dilakukan oleh tim teknisi. Dan kemudian laporan pengaduan tersebut diproses dihari yang sama dan dilakukan olah tkp dengan langsung mendatangi rumah pelanggan tersebut paling lambat 1 hari atau 3 jam setelah laporan tersebut masuk.
3. Pemadaman terencana terkait dengan pemeliharaan pada gardu-gardu juga diselesaikan hanya dalam waktu 3 jam dan disampaikan melalui email-email para pelanggan yang berada pada daerah atau tempat yang ingin dilakukan pemeliharaan dan sudah terdaftar pada aplikasi PLN Mobile. Setelah selesai pengerjaan kerusakan listrik pun tidak dipungut biaya apa pun oleh pihak ULP PT. PLN Batu Aji Batam.
4. Karyawan langsung cepat dan tanggap merespon keluhan pelanggan tersebut, walaupun pelanggan sudah menghubungi call centre namun tidak direspon dalam jangka waktu yang cepat.
5. Semua ketersediaan baik SDM, Sarana dan Prasarana semua sudah lengkap. Tenaga SDM sudah sangat baik dan lengkap tenaga non pegawai berjumlah 51 karyawan terhitung per bulan Juni 2023.
6. Karyawan telah menunjukkan sikap yang baik, sopan, dan ramah ketika melayani pelanggan yang mengeluhkan terkait kelistrikan yang terjadi.
7. Keluhan yang sering dilaporkan oleh pelanggan itu terkait pemadaman secara tiba-tiba hingga berjam-jam. Selanjutnya keluhan terbanyak juga diikuti dengan gangguan APP/KWH meter yang biasanya disebabkan server PLN yang sedang error atau bermasalah.

Adapun saran dari penelitian ini yang berjudul Manajemen Komplain Pelanggan Pada ULP PT. PLN Batu Aji Batam adalah sebagai berikut:

1. Diharapkan kepada ULP PT. PLN Batu Aji Batam untuk mengoptimalkan peningkatan standar pelayanan publik agar terciptanya standar pelayanan publik yang lebih baik lagi untuk mengurangi pengaduan atau komplain dari pelanggan, khususnya pada prosedur pelayanan, biaya/tarif, dan evaluasi kinerja pelaksana.

2. Diharapkan kepada ULP PT. PLN Batu Aji Batam untuk mengoptimalkan manajemen komplain khususnya pada indikator yaitu penyelesaian masalah yang memuaskan sehingga pengaduan atau komplain dapat teratasi dengan baik.
3. Diharapkan kepada ULP PT. PLN Batu Aji Batam untuk mengoptimalkan cara ketika pelayanan menanggapi keluhan pelanggan. Lebih baik menggunakan kalimat atau kata yang dapat dimengerti oleh masyarakat awam. Atau dijelaskan secara ringkas dan detail.

Diharapkan kepada ULP PT. PLN Batu Aji Batam untuk mengoptimalkan kinerja karyawan catat meter (cater) sehingga tidak menyebabkan kesalahan ketika catat meter yang membuat pelanggan komplain ke kantor pelayanan PLN

UCAPAN TERIMA KASIH

Penulis mengucapkan terima kasih kepada: Bapak H. Jamhur Poti SE., M.Si., Ph.D, selaku Pembimbing Utama yang sudah meluangkan waktu, arahan serta saran yang diberikan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik, Bapak Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P selaku Pembimbing Pendamping yang sudah meluangkan waktu, pikiran serta memberikan arahan dan saran masukan dalam penyusunan skripsi ini, Bapak dan Ibu dosen beserta Staff jajaran Universitas Maritim Raja Ali Haji yang turut serta membantu dan membekali ilmu bermanfaat kepada penulis dan juga turut berperan, Seluruh Pegawai, karyawan, serta rekan kerja Kantor Area Pelayanan PLN Batu Aji Batam yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis sehingga bisa melengkapi data dalam penulisan skripsi ini.

DAFTAR REFERENSI

Sumber buku

- Afifuddin, & Saebani. (2009). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Pertama)*. 1–31.
- Agus Dwiyanto. (2006). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Public*. UGM Press.
- Akbar, S. (2018). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja. *Jiaganis*, 3(2), 1–17.
- Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75. <https://doi.org/10.33701/jtpm.v1i1.1869>
- Gasperz, V. (2005). *Total Kualitas Penelitian Sosial*. PT Bumi Aksara.
- Grindle. (2011). *Grindle_Good enough_2011.pdf*. 29(September 2007), 199–221.

- Hanafi, Y. S., & Tunggadewi, U. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9, 153–160. <https://core.ac.uk/download/pdf/235210172.pdf>
- Hasibuan, M. S. . (2012). *Organisasi dan Motivasi Dasar Peningkatan Produktivitas*. Bumi Aksara.
- Hilman, H. (2015). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ktp Di Kantor Camat Sindue Kabupaten Donggala. *Katalogis*, 3(5), 132–142.
- Ismoyo. (2017). Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo. *Forum Ilmu Sosial*, 44(1), 18–26.
- Joko, W. (2008). *Membangun Birokrasi Berbasis Kinerja*. Bayu Media Publishing.
- Journal I La Galigo : Public Administration Journal Volume 5 Nomor 2 Oktober 2022 KUALITAS PELAYANAN PT PLN (PERSERO) RAYON MALILI DALAM MENANGGAPI* *Journal I La Galigo : Public Administration Journal*. (2022). 5, 14–19.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). If you no longer require this review copy, please return it to Pearson Education and we will donate \$1 to Jumpstart for children who need our help. *Ebook of Marketing Management 13th Edition*, 1, 662.
- Lisawanto, L. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Penentuan Titik Batas Desa wilayah Kabupaten Barito Selatan The Effect of Work Discipline on Employee Performance in Determining the Village Boundary Points in the South Barito Regency. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 7(1), 14–23. <https://doi.org/10.33084/restorica.v7i1.2210>
- Mangkunegara. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nurmawan. (2021). *Evaluasi Kinerja Petugas Perpustakaan terhadap Pengelolaan Perpustakaan Dan Arsipkabupaten Nagan Raya*.
- Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287. <https://doi.org/10.51135/publicpolicy.v1.i2.p273-287>
- Rahadi, D. R. (2010). Manajemen Kinerja Sumber Daya Manusia. In *Dr. Dedi Rianto Rahadi*.
- Richey, R. G., Roath, A. S., Adams, F. G., & Wieland, A. (2022). A Responsiveness View of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 62–91. <https://doi.org/10.1111/jbl.12290>
- S, H. N. (2005). *Manajemen Publik*. PT Gramedia Widiasarana.
- Shell, A. (2016). 濟無 No Title No Title No Title. 1–23.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kombinasi (Mixed Methods)*. CV Alfabeta.
- Veithzal, R. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia untuk Perusahaan*. (Edisi Ketu). Raja Grafindo Persada.
- Wahyuni, T. (2020). Memperkuat Responsivitas Penyelenggaraan Paten di Kecamatan Samarinda Ulu. *Administrative Reform*, 2, 69–84.
- Widiaswari, R. R., Kerja, P., Jawab, T., & Performance, W. (2021). *Evaluasi Kinerja Pegawai Evaluation of Employee Performance At Barito Kuala District*. 5(2), 81–98. <https://doi.org/10.35722/pubbis>

Winarno, R., & Retnowati, E. (2019). Good Governance Based Public Services. *Jurnal Notariil*, 4(1), 8–17. <http://dx.doi.org/10.22225/jn.4.1.1155.8-17>

Wulan, A. R. (2007). *Pengertian dan Efisiensi Konsep Evaluasi Asesmen, Tes, dan Pengukuran*.

Zulian, Y. (2004). *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekonsia.

Sumber Jurnal dan Skripsi :

Akbar, S. (2018). Analisa faktor-faktor yang mempengaruhi kerja. *Jiaganis*, 3(2), 1–17.

Erlianti, D., & Fajrin, I. N. (2021). Analisis Dimensi Kinerja Organisasi Publik pada Dinas Pendidikan dan Kebudayaan Kota Dumai. *Jurnal Terapan Pemerintahan Minangkabau*, 1(1), 68–75.

Hanafi, Y. S., & Tunggadewi, U. T. (2019). Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. *Reformasi*, 9, 153–160.

Hilman, H. (2015). Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Ktp Di Kantor Camat Sindue Kabupaten Donggala. *Katalogis*, 3(5), 132–142.

Ismoyo. (2017). Kinerja Pegawai Negeri Sipil di Badan Kepegawaian Pendidikan dan Pelatihan Daerah Kabupaten Ponorogo. *Forum Ilmu Sosial*, 44(1), 18–26.

Journal I La Galigo : Public Administration Journal Volume 5 Nomor 2 Oktober 2022 KUALITAS PELAYANAN PT PLN (PERSERO) RAYON MALILI DALAM MENANGGAPI Journal I La Galigo : Public Administration Journal. (2022). 5, 14–19.

Lisawanto, L. (2021). Pengaruh Disiplin Kerja Terhadap Kinerja Pegawai Dalam Penentuan Titik Batas Desa wilayah Kabupaten Barito Selatan
The Effect of Work Discipline on Employee Performance in Determining the Village Boundary Points in the South Barito Regency. *Restorica: Jurnal Ilmiah Ilmu Administrasi Negara Dan Ilmu Komunikasi*, 7(1), 14–23. <https://doi.org/10.33084/restorica.v7i1.2210>

Palangda, L., & Dame, J. M. (2020). Penerapan Prinsip Good Governance Terhadap Kualitas Pelayanan Publik. *PUBLIC POLICY (Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis)*, 1(2), 273–287

Sulistiyawati, N. M. (2015). Kepuasan Pelanggan Restoran Indus. *E- Jurnal Manajemen Unud*, 4(8), 2318–2332. <http://journal.uta45jakarta.ac.id/index.php/jbsuta/article/viewFile/959/667>

Shell, A. (2016). 1–23.

Widiaswari, R. R., Kerja, P., Jawab, T., & Performance, W. (2021). *Evaluasi Kinerja Pegawai Evaluation of Employee Performance At Barito Kuala District*. 5(2), 81–98. <https://doi.org/10.35722/pubbis>

Jurnal Internasional

Grindle. (2011). *Grindle_Good enough_2011.pdf*. 29(September 2007), 199–221.

Kotler, P., & Keller, K. L. (2010). If you no longer require this review copy, please return it to Pearson Education and we will donate \$1 to Jumpstart for children who need our help. *Ebook of Marketing Management 13th Edition*, 1, 662.

Richey, R. G., Roath, A. S., Adams, F. G., & Wieland, A. (2022). A Responsiveness View of logistics and supply chain management. *Journal of Business Logistics*, 43(1), 62–91. <https://doi.org/10.1111/jbl.12290>

Winarno, R., & Retnowati, E. (2019). Good Governance Based Public Services. *Jurnal Notariil*, 4(1), 8–17. <http://dx.doi.org/10.22225/jn.4.1.1155.8-17>

Sumber Website dan Internet :

www.pln.com

bisnisnews.id, 2021

web.pln.co.id