

Madani: Jurnal Ilmiah Multidisiplin
Volume 1, Nomor 8, September 2023, Halaman 55-62
E-ISSN: [2986-6340](https://doi.org/10.5281/zenodo.8321148)
DOI: <https://doi.org/10.5281/zenodo.8321148>
Licenced by CC BY-SA 4.0

Tinjauan Pelaksanaan Sistem Pengelolaan Layanan Keluhan dan Aduan di PT PLN (Persero) Menggunakan Yantek Mobile

Achmad Puariesthaufani^{1*}, Hazmanan Khair²

^{1,2} Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara,
Medan Denai, Kota Medan, Sumatera Utara 20371

*Email korespondensi: puariesthaufani28@gmail.com

Abstrak

PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan pelayanannya sering mendapat hambatan baik bersifat teknis maupun non teknis sehingga pelayanannya dirasakan kurang maksimal oleh masyarakat sebagai pelanggannya. Hambatan tersebut juga berpengaruh pada jumlah keluhan dan pengaduan yang beredar di masyarakat. Meskipun kebijakan, regulasi dan sistem sudah dibentuk, namun kualitas pelayanan keluhan pelanggan PT. PLN (Persero) di banyak unit layanan masih dipandang belum memenuhi standar kualitas kepuasan pelanggan. Dalam studi ini, dilakukan penelitian kualitatif deskriptif dengan fokus komparatif alur pelayanan gangguan dan keluhan di PLN sebelum dan sesudah penggunaan Yantek Mobil yang diperkenalkan di awal tahun 2022. Fakta bahwa kualitas pelayanan keluhan di PLN selama ini bertumpuan kepada kecepatan penanganan aduan dan efektivitas penanganan pelanggan, berdampak pada responsivitas petugas teknik dan kehandalan pekerjaan menjadi kunci indikator penilaian kinerja petugas. Penerapan yantek mobile terbukti meningkatkan responsivitas. dengan mendekatkan kehadiran petugas terhadap keluhan dan aduan yang diinput oleh pelanggan PLN, mulai dari penerimaan aduan, keberangkatan ke lokasi hingga kendala yang dihadapi petugas terkait penanganan aduan.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan; Manajemen Keluhan dan Aduan Pelanggan; PLN; Yantek Mobile*

Article Info

Received date: 15 August 2023

Revised date: 25 August 2023

Accepted date: 2 Sept. 2023

PENDAHULUAN

Dalam era globalisasi seperti sekarang, peranan listrik sangat penting bagi kehidupan sehari-hari, kesejahteraan maupun kebutuhan manusia yang cenderung semakin meningkat disegala bidang baik di daerah perkotaan maupun didaerah pedesaan. Di Indonesia, kebutuhan listrik dipasok oleh PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) (Persero), sebagai salah satu badan usaha milik Negara (BUMN) yang bergerak dibidang ketenagalistrikan mulai dari mengoperasikan pembangkit listrik, transmisi dan distribusi kepada masyarakat sebagai pelanggannya. Pada awalnya, BUMN merupakan industri kepunyaan Belanda di Indonesia, yang dinasionalisasikan bersumber pada UU Nomor.86 Tahun 1958, yang kemudian diatur lebih lanjut dalam PP Nomor.3 Tahun 1983 dan disempurnakan melalui regulasi baru tentang BUMN yang tertera pada UU Nomor.19 Tahun 2003 dengan tujuan agar BUMN lebih terstruktur dan sistematis dalam pelaksanaan maupun pengawasan operasionalnya (Anofrizen, 2020).

PT. PLN (Persero) dalam melaksanakan pelayanannya sering mendapat hambatan baik bersifat teknis maupun non teknis sehingga pelayanannya dirasakan kurang maksimal oleh masyarakat sebagai pelanggannya. Hambatan yang sering terjadi pada umumnya berupa gangguan korsleting di jaringan listrik, tegangan naik turun, kekurangan daya yang

berdampak pada pemadaman listrik secara menyeluruh, secara bergantian maupun pada daerah tertentu yang mengalami gangguan di wilayah kerja PLN (Akhriana, 2019). Hambatan tersebut juga berpengaruh pada jumlah keluhan dan pengaduan yang beredar di masyarakat.

Manajemen PT. PLN (persero) di suatu unit (mulai dari unit induk, unit pelaksana dan unit layanan) sepatutnya memahami secara utuh tentang mengelola layanan pengaduan dan keluhan yang ditetapkan, guna mencapai standar pelayanan terhadap pelanggan sesuai yang telah diatur pada UU Nomor 30 Tahun 2009 tentang ketenagalistrikan pada pasal 28 dan 29 di mana berbunyi bahwa PT. PLN sebagai pemegang izin usaha wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat sebagai konsumen dan masyarakat berhak untuk mendapatkan pelayanan yang baik (Shabrina, 2022).

PT. PLN juga berkewajiban mengelola pengaduan dari masyarakat sesuai dengan UU Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 36 ayat (1) yang berbunyi: “penyelenggara berkewajiban menyediakan sarana pengaduan dan menugaskan pelaksana yang kompeten dalam pengelolaan pengaduan”. Untuk itu, PT. PLN (Persero) telah membuat kebijakan dan regulasi sistem layanan pengaduan gangguan listrik, sebagai salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN kepada masyarakat menggunakan laporan hotline 123, via twitter/facebook, web dan yang terbaru adalah menggunakan PLN Mobile. Selain juga untuk memperkuat visi Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara Pilihan utama Pelanggan untuk Solusi Energi sekaligus memperkuat salah satu misinya untuk menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

Meskipun kebijakan, regulasi dan sistem sudah dibentuk, namun kualitas pelayanan keluhan pelanggan PT. PLN (Persero) di banyak unit layanan masih dipandang belum memenuhi standar kualitas kepuasan pelanggan. Hariyanti (2015) misalnya yang dalam penelitiannya mencatat hanya 1 (satu) indikator yang dianggap memenuhi kepuasan pelanggan, yaitu *tangibles* (bukti fisik). Sementara empat indikator lainnya seperti *reability* (kepercayaan), *responsiveness* (kecepatan), *assurance* (jaminan ketepatan), dan *emphaty* (kepedulian) dinilai belum mencerminkan kepuasan pelanggan. Sementara Salsabila et al (2017) menyampaikan bahwa perusahaan baru menerapkan empat dimensi pengelolaan pengaduan yaitu *commitment*, *fairness*, *responsiveness*, dan *simple*. Sedangkan untuk dimensi *visibility* belum diterapkan secara maksimal karena belum adanya transparansi kepada pelanggan. Hal senada juga disampaikan dalam penelitian Hamzah (2022) bahwa pemanfaatan teknologi belum begitu berdampak pada persepsi kualitas pengelolaan pengaduan dan keluhan.

Maka dari fenomena yang dijabarkan di atas, menarik untuk dikupas secara mendalam tentang alur pengelolaan layanan keluhan dan gangguan pelanggan di PT PLN (Persero) sebagai salah satu upaya memahami secara komprehensif tentang kebijakan, regulasi dan sistem yang sudah dibentuk oleh perusahaan terhadap para pelanggan. Tujuan penelitian ini adalah sebagai langkah evaluasi awal dari kualitas pengelolaan layanan keluhan dan gangguan pelanggan di PT. PLN (Persero), serta memahami manajemen operasional layanan keluhan dan gangguan sekaligus juga memberi masukan secara akademis untuk perbaikan kualitas operasional manajemen layanan keluhan dan aduan di PT. PLN (persero) dimasa mendatang.

METODE PENELITIAN

Adapun ruang lingkup penelitian terbatas pada alur pelayanan keluhan dan gangguan yang ada pada PT PLN (persero) meliputi teori dasar pelayanan pelanggan, manajemen keluhan serta alur pelayanan gangguan dan keluhan yang diterapkan selama

ini, menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan fokus komparatif alur pelayanan gangguan dan keluhan di PLN sebelum penggunaan Yantek Mobile serta sesudah menggunakan Yantek Mobile. Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (dalam Sudiro,2013) adalah metode yang diterapkan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dengan menempatkan peneliti sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif serta hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi. Sementara Noor menjabarkan penelitian deskriptif sebagai usaha dalam mendeskripsikan suatu gejala, peristiwa, kejadian yang terjadi ketika penelitian berlangsung (Sudiro,2013) .

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kajian Pustaka

Kualitas Pelayanan

Nasution menjabarkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan, serta ketetapan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan (Irada & Budhiarti,2019). Kualitas pelayanan bukanlah dilihat dari sudut pandang pihak penyelenggara atau penyedia layanan, melainkan berdasarkan persepsi pelanggan, karena pelangganlah yang mengkonsumsi dan merasakan pelayanan yang diberikan sehingga merekalah yang seharusnya menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Aspek yang sangat penting dalam menentukan kualitas yang berhubungan dengan pelayanan member adalah kualitas pelayanan sehingga diperlukan konsep pelayanan yang unggul, sebagai suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan dan maksimal.

Kotler menyatakan bahwa indikator yang membentuk kepuasan pelayanan pelanggan adalah: rasa senang, kepuasan terhadap pelayanan, kepuasan terhadap system dan kepuasan financial (Suwanda et al,2023). Maka salah satu ujung tombak kepuasan pelanggan adalah penanganan keluhan yang efektif terhadap ketidakpuasan hal-hal tersebut. Sistem penanganan keluhan yang efektif membutuhkan prosedur yang ketat untuk menyelesaikan masalah. Beberapa peneliti seperti Tax, Brown dan Kotler bersepakat bahwa penanganan keluhan merupakan usaha perusahaan dalam mendorong pelanggan yang kecewa untuk melakukan pengaduan secara langsung. Maka Perusahaan yang efektif dalam menyelesaikan keluhan akan melakukan tindakan sebagai berikut: (1) Mengembangkan program pelatihan bagi karyawan untuk menangani keluhan, (2) Mengembangkan pedoman perbaikan pelayanan, (3) Memudahkan pelanggan dalam menyampaikan pengaduan, dan (4) Membuat basis data produk dan pelanggan yang memungkinkan perusahaan menganalisis tipe dan sumber keluhan (Putri, 2010; Rosmala et al,2012).

Sementara itu teori klasik dari Kotler memaknai kualitas pelayanan sebagai “keseluruhan ciri-ciri dan karakteristik dari suatu produk atau jasa dalam hal kemampuannya untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang telah ditentukan atau bersifat laten” (Hariyanti,2015). Tjiptono (dalam Hariyanti,2015) sendiri menggambarkan kualitas merupakan suatu tingkat kesempurnaan yang diharapkan dan pengendalian atas kesempurnaan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kemudian ia juga membuat kriteria kualitas pelayanan yaitu : (1) Kesesuaian dengan persyaratan/tuntutan, (2) Kecocokan untuk pemakaian, (3) Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan, (4) Bebas dari kerusakan/cacat, (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat, (6) Melakukan segala sesuatu secara benar semenjak awal, (7) Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Setidaknya terdapat dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* dan *perceived service* (Rosmala, 2012). Apabila pelayanan yang diterima

atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dipersepsikan baik dan memuaskan. Sehingga secara garis besar diketahui ada 4 unsur pokok dalam konsep kualitas pelayanan, yaitu :kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan.

Fungsi Manajemen dalam Pengendalian Kualitas.

Menurut Sudiro (2013), manajemen memiliki beberapa fungsi dalam pengendalian kualitas yaitu (1) Fungsi Perencanaan (*Planning*) yang merupakan suatu proses untuk menentukan tujuan serta sasaran yang ingin dicapai dan mengambil langkah-langkah strategis guna mencapai tujuan, (2) Fungsi Pengorganisasian (*Organizing*) berupa proses pemberian perintah, pengalokasian sumber daya serta pengaturan kegiatan secara terkoordinir kepada setiap individu dan kelompok untuk menerapkan rencana, (3) Fungsi Pengarahan (*Actuating*) berupa proses untuk menumbuhkan semangat (motivation) pada karyawan agar dapat bekerja keras dan giat serta membimbing mereka dalam melaksanakan rencana untuk mencapai tujuan yang efektif dan efisien, dan (4) Fungsi Pengendalian (*Controlling*) berupa proses untuk melihat apakah kegiatan organisasi sudah sesuai dengan rencana sebelumnya.

Manajemen Pelayanan Gangguan dan Keluhan

Komplain pelayanan sejatinya merupakan ekspresi perasaan ketidakpuasan atas standar pelayanan, tindakan atau tiadanya tindakan aparat pelayanan yang berpengaruh kepada para pelanggan. Komplain dapat berupa aduan dan keluhan. Tindakan tersebut memiliki peranan penting dalam aktivitas organisasi yang menangani komplain , dimana organisasi semakin tahu kelemahan dan kekurangannya, alat introspeksi diri organisasi untuk senantiasa responsif, mempermudah organisasi mencari jalan keluar dalam peningkatan mutu pelayanan, bila segera ditangani, pelanggan merasa kepentingan dan harapannya diperhatikan, dapat mempertebal rasa percaya dan kesetiaan pelanggan kepada organisasi pelayanan, dan penanganan komplain yang benar dan berhasil dapat meningkatkan kepuasan pelanggan (Salsabila et al, 2012).

Dalam menangani sebuah komplain dari pelanggan, organisasi harus memperhatikan dimensi yang harus terpenuhi agar penanganan tersebut berhasil. Tjiptono (dalam Salsabila et al, 2012) menjelaskan dimensi – dimensi yang harus terpenuhi saat menangani komplain antara lain yaitu: (1) *Commitment*; untuk menciptakan suatu penanganan komplain yang efektif dan efisien. Semua anggota organisasi, termasuk pihak manajemen, berkomitmen tinggi untuk mendengarkan dan menyelesaikan masalah complain,(2) *Fairness*;sebagai upaya dalam mengetahui dan memahami tentang keadilan dan kewajiban kebutuhan serta kepentingan dari kedua belah pihak, yaitu pihak perusahaan dan pihak konsumen,(3) *Visibility*;proses penanganan komplain yang sebaiknya dipublikasikan kepada para konsumen dan kepada para staff/karyawan perusahaan dimana mencakup informasi mengenai cara dan hak dalam menyampaikan komplain,(4) *Responsiveness*:Pada penanganan komplain, kecepatan merupakan hal yang sangat penting dibutuhkan oleh para konsumen,(5) *Simple*;Adanya fasilitas dan kemudahan yang diberikan perusahaan kepada pelanggan untuk menyampaikan komplain.

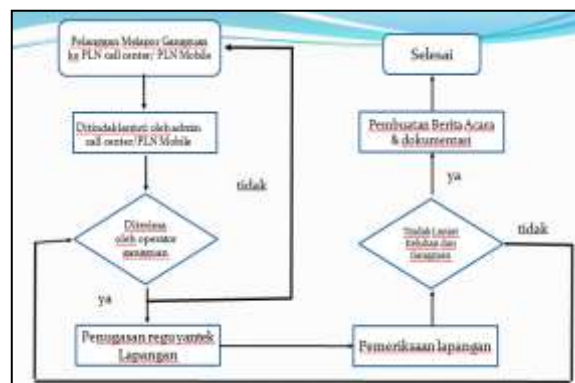
Webb (dalam Yulianto,2020) memaknai manajemen komplain sebagai mekanisme inisiatif, pendekatan, dan teknik untuk meningkatkan kepuasan pelanggan dengan produk dan pelayanan organisasi serta membentuk sistem yang mengurangi kesempatan konsumen mengalami masalah dan memungkinkan organisasi untuk merespon secara adil, efisien, dan efektif ketika keluhan muncul. Beberapa penelitian terdahulu mengungkapkan bahwa keterlibatan manajemen puncak ketika menangani keluhan pelanggan juga memberikan dampak positif dalam proses manajemen komplain, dikarenakan pelanggan akan merasa bahwa perusahaan menaruh perhatian besar pada setiap masalah pelanggannya, dan selalu berusaha memperbaiki kekurangannya melalui pihak yang mempunyai wewenang (Dicky et al, 2016).

Sementara itu, manajemen pelayanan gangguan dan keluhan menurut beberapa pelanggan PT. PLN adalah pelayanan perusahaan belum maksimal dikarenakan masih kerusakan pada alat kelistrikan milik mereka, maupun mengeluhkan pemadaman listrik di wilayah rumah mereka tanpa adanya pemberitahuan terlebih dahulu. Adapun penanganan pengaduan yang diajukan masyarakat pada PT. PLN (persero) biasanya pengaduan masalah teknis (Eryani et al, 2021). Meskipun dalam beberapa penelitian juga kecepatan dan kemudahan pelayanan pelanggan PT. PLN semakin membaik (Shabrina,2022), dimana persepsi prosedur penanganan pengaduan pada PT. PLN (persero) dianggap fleksibel (Chesanti & Setyorini, 2018), hanya saja ada beberapa tahapan yang tetap memakan waktu (Suwanda et al, 2023). Beberapa dimensi penanganan pengaduan, pihak PT. PLN (persero) yang telah diterapkan dimensi yaitu komitmen, keadilan, repon dan kemudahan yang diberikan kepada masyarakat.

Alur Pelayanan Gangguan dan Keluhan PLN

Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan aduan dan keluhan, ditangani petugas dengan menerapkan prinsip 4S (Salam, Sapa, Sopan dan Santun). Sementara Prosedur pengaduan yang berjalan saat ini adalah sebagai berikut : (1) Pelanggan menghubungi pihak petugas akan keluhan atau pengaduan gangguan dan petugas mencatat data pelanggan tersebut dengan isi keluhannya, (2) Setelah semua data keluhan pelanggan di catat maka dibuatkanlah data-data pengaduan di berikan pihak teknisi, (3) Teknisi menerima data keluhan tersebut dan mulai mengerjakan tugas atau memperbaiki gangguan yang di alami pelanggan., (4) Apabila telah selesai maka teknisi tersebut memberikan laporan bahwa gangguan yang telah diperbaiki statusnya telah selesai (close), (5) Petugas melaporkan atau menginformasikan kembali ke pelanggan (Shabrina,2022).

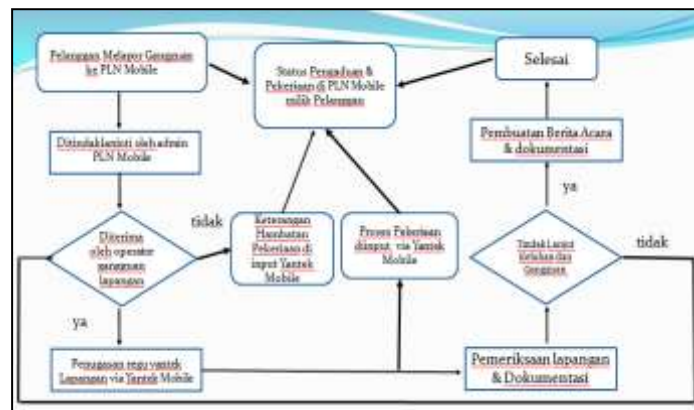
Adapun laporan aduan dan keluhan yang masuk ke pihak PLN melalui line 123, facebook/twitter dan aplikasi pln mobile, dilanjutkan oleh call center dengan menginput aduan masyarakat ke dalam aplikasi pengaduan dan keluhan terpadu (APKT) dan akan ditindak lanjuti ke ULP tempat masyarakat mengadu. Selanjutnya operator di ULP akan menginformasikan status pengerjaan dilapangan ke operator wilayah dan operator call center (lihat gambar 1). Terkadang dilapangan proses tindak lanjut yang dilakukan memakan waktu yang cukup lama yang mengakibatkan pihak PLN mendapatkan aduan yang sama berulang kali, hal tersebut terjadi biasanya karena tidak adanya material yang dapat digunakan oleh pihak PLN ataupun informasi gangguan ataupun informasi tentang pemadaman listrik kepada masyarakat yang masuk pada wilayah yang sedang mengalami gangguan listrik.



Gambar.1 Alur proses pelayanan gangguan dan keluhan sebelum penerapan Yantek Mobile. Sumber: Internal PLN

Analisa dan Pembahasan

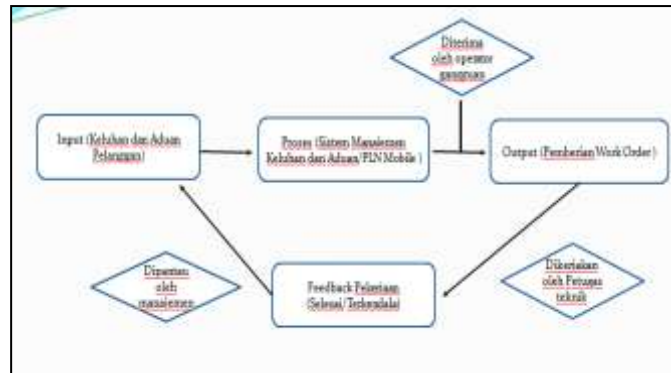
Yantek mobile diperkenalkan di awal tahun 2022 sebagai prototype oleh manajemen dan diaplikasikan ke petugas lapangan dalam kegiatan pelayanan gangguan dan keluhan. Hal ini didasari oleh fakta bahwa kualitas pelayanan gangguan dan keluhan di PLN selama ini bertumpuan kepada kecepatan penanganan gangguan dan efektivitas penanganan pelanggan. Ini berdampak pada responsivitas petugas teknik dan kehandalan pekerjaan menjadi kunci serta menjadi indicator penilaian kinerja petugas. Maka penerapan yantek mobile bertujuan untuk meningkatkan salah satu indicator yaitu responsivitas. Penggunaan yantek mobile adalah guna mendekatkan kehadiran petugas terhadap keluhan dan aduan yang diinput oleh pelanggan PLN, dimana petugas menginformasikan aktivitas penanganannya kepada pelanggan mulai dari penerimaan aduan, keberangkatan ke lokasi hingga hambatan/kendala yang dihadapi petugas terkait penanganan aduan atau keluhan pelanggan seperti yang tercantum pada gambar 2.



Gambar 2. Alur pelayanan gangguan dan keluhan PT. PLN setelah penerapan Yantek Mobil. Sumber: Internal PLN

Ditinjau dari alur proses operasional, langkah manajemen menerapkan yantek mobile sebagai peningkatan kualitas layanan sudah cukup baik. Deming misalnya menyebutkan terdapat 5 konsep langkah dalam pengembangan kualitas yaitu: (1) Perbaikan yang terus-menerus (*continous improvement*), (2) Pemberdayaan karyawan, (3) Perbandingan kinerja (*Benchmarking*), (4) Penyediaan kebutuhan yang tepat pada waktunya (*Just-In-Time*), (5) Pengetahuan mengenai peralatan. Kelima hal tersebut, berdasarkan pantauan penelitian ini tergambarakan melalui (1) rating petugas, sebagai implementasi perbaikan terus menerus, (2) Dokumentasi pelaksanaan pelayanan, sebagai implementasi pemberdayaan karyawan, (3) *Briefing* harian dan serah terima *shift*, sebagai *benchmarking*, (4) Integrasi layanan informasi yantek mobile ke PLN Mobile, sebagai penyediaan kebutuhan tepat pada waktunya serta (5) penerapan PS4 dan konsistensi penerapannya, sebagai pengetahuan mengenai peralatan. Sehingga apa yang sudah dilakukan manajemen melalui kebijakan penerapan Yantek Mobile, menunjukkan keseriusan manajemen dalam memperbaiki sekaligus meningkatkan kualitas pelayanan keluhan dan aduan pelanggan.

Manajemen juga menunjukkan fungsi pengawasannya dalam operasional manajemen keluhan dan aduan seperti yang terlihat pada gambar 3. Disisi lain hambatan yang terjadi dalam penanganan keluhan dan aduan harus dapat ditindaklanjuti oleh manajemen dengan cara meminimalisir hal tersebut. Sebagai contoh: keluhan kerusakan material harus dapat segera diganti oleh petugas dengan cara menyediakan stock material di unit.



Gambar.3 Alur Proses Pengawasan Manajemen Keluhan di PT. PLN

Sumber: Internal PLN

KESIMPULAN

Dari pembahasan tersebut diketahui bahwa manajemen PLN terjadi peningkatan kualitas manajemen keluhan dan aduan kepada pelanggannya. Ini dibuktikan dengan pembaharuan alur operasional layanan keluhan terutama via PLN Mobile dimana pelanggan dapat melihat dan mengetahui sejauh mana proses penanganan keluhan dan aduan yang disampaikan, sebab petugas memberikan informasi realtime kepada pelanggan. Hal ini bertujuan agar dapat meningkatkan kualitas pelayanan PT PLN (Persero). Adapun saran agar dalam operasionalnya, penerapan standar yang ditetapkan untuk manajemen keluhan dan aduan dapat dijaga konsistensinya serta diperlukan pelatihan maupun pengembangan baik dari segi system maupun petugas. Ini bertujuan agar dimasa mendatang, kualitas pelayanan semakin meningkat dan memenuhi kepuasan pelanggan.

Referensi

- Akhriana, A. (2019). Aplikasi Pengaduan Gangguan Listrik Berbasis Android pada PT. PLN (Persero) Induk Wilayah Sulselrabar. In Seminar Nasional Komunikasi dan Informatika.
- Anofrizen, A. (2020) Sistem Informasi Pelayanan Gangguan Listrik Berbasis Web Pada PLN Rayon Bangkinang. *SITEKIN: Jurnal Sains, Teknologi dan Industri*, 18(1), 57-62.
- Chesanti, P. C., & Setyorini, R. (2018). Pengaruh *E-Service Quality* terhadap kepuasan pelanggan sebagai pengguna Aplikasi PLN Mobile. *Jurnal Penelitian Pendidikan*, 18(1), 10-17.
- Eryani, R. (2021). Analisis Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Wilayah SUMBAR Cabang Sungai Penuh. *JURNAL ADMINISTRASI NUSANTARA MAHA*, 3(10), 67-79.
- Hamzah, R. (2022). Kualitas Pelayanan Publik di PLN (persero) Cabang Makassar (Studi Pelayanan Gangguan dan Perbaikan Listrik). (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS BOSOWA).
- Hariyanti, A. (2015). Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (PERSERO) Rayon Sinjai (Studi Kasus Pelayanan Penambahan Daya). Makassar: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin Makassar.
- Irada, A., & Budhiarta, I. (2019). Analisis Pelayanan Bagian Pengaduan di Kantor PT PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Aceh. *JOURNAL OF ECONOMIC SCIENCE (JECS)*, 5(2), 98-115.
- Putri, D. D. P. (2010). Prosedur Pelayanan Keluhan Pelanggan PT PLN (Persero) Area Pelayanan Jaringan (APJ) Surakarta.

- Rosmala, D., Falahah, F., & Arianto, B. D. (2015, July). Aplikasi Pelayanan dan Keluhan Gangguan Telepon Pelanggan di PT Telekomunikasi Indonesia Tbk (Studi Kasus di Kancatel Xxx). In Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF) (Vol. 1, No. 4).
- Rusdiana, A. (2014). Manajemen operasi. Pustaka Setia: Bandung
- Salsabila, A. P. (2022). Analisis Perilaku Pengguna Terhadap Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode UTAUT (Doctoral dissertation, UPN Veteran Jawa Timur).
- Salsabila, A. D., Larasati, E., & Mustam, M. (2017). Analisis Penanganan Komplain di PT Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Gombang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(4), 264-274.
- Setiadi, B., & Wahyudi, J. (2020). Aplikasi Monitoring Pengaduan dan Keluhan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) Area Banjarmasin Berbasis Web. *Technologia: Jurnal Ilmiah*, 11(4), 234-239.
- Shabrina, B. (2022). Manajemen Komplain Pelanggan Pada ULP PT. PLN Merduati di Banda Aceh (Doctoral dissertation, UIN Ar-Raniry).
- Sudiro, R. S. (2013). Manajemen Dan Pengembangan Fungsi Produksi Dan Operasional Pada Usaha Pengolahan Bahan Kimia PT. X Di Gresik. *Agora*, 1(1), 82-94.
- Suwanda, R., Yunizar, Z., & Mauliza, N. (2023). Sistem Pengaduan Pelanggan Berbasis Website Pada PT PLN (Persero) ULP Krueng Geukueh Aceh Utara. *Jurnal Minfo Polgan*, 12(2), 461-467.
- Yulianto, M. B. (2020). Manajemen Komplain dalam Meningkatkan Kepuasan Pelanggan pada Perusahaan Daerah Air Minum (PDAM) Tirta Mahakam di Kecamatan Sanga-Sanga Kabupaten Kutai Kartanegara. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 8(3), 691-704.
- <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>