

DAFTAR PUSTAKA

- Ahmad, Badu. (2018). *Buku Ajar Pelayanan Publik*. Makassar: Phinisi Utama Media (Phinatama Media).
- Creswell, John. W. (2014). *Research Design Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif, dan Mixed*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Da, Yulianus. (2023). Responsivitas PT. PLN (Persero) Cabang Ende dalam Menangani Pengaduan Pelanggan (Studi Kasus di Kecamatan Ende Kabupaten Ende). *Skripsi Universitas Nusa Cendana*. Diakses dari <https://skripsi.undana.ac.id>.
- Daniah, Nurwah. (2019). Responsivitas dalam Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah K.H. Hayyung Kabupaten Selayar. *Skripsi Universitas Muhammadiyah Makassar*. Diakses dari <https://digilibadmin.unismuh.ac.id/>.
- Daryanto., & I. Setyabudi. (2014). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Dwiyanto, Agus. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik Peduli Inklusif dan Kolaborasi*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dwiyanto, Agus. (2008). *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Indonesia. 1994. *Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 1994 tentang Pengalihan Bentuk Perusahaan Umum (PERUM) Listrik Negara menjadi Perusahaan Perseroan (PERSERO)*. Jakarta.
- Indriyani, Susi., & S. Mardiana. (2016). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complaint Handling) terhadap Kepercayaan dan Komitmen Mahasiswa pada Perguruan Tinggi Swasta Bandar Lampung. *Jurnal Bisnis Darmajaya*, 2(1), 1-13.
- Kaminisubun, Celine .F., F. Tulusan., & N. Palar. (2018). Kinerja PT. PLN Persero dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan di Kota Sorong Provinsi Papua Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(60).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Kurniasih, D. Ratna., A. Parawangi., & Andriana. (2022). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Uluere Kabupaten Bantaeng. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 3(2), 459-472
- Nursalim, dkk. (2022) Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) ULP Mattoanging di Kota Makassar. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 1(1), 15-20.
- PT. PLN Persero. (2024). *Profil Perusahaan*. Diakses melalui laman: <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>. Diakses pada 20 Maret 2024.
- Raharjo, M. Muiz., & Icuk. (2021). *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta Timur: PT. Bumi Aksara.
- Rasdiana., & R. Ramadani. (2021). Responsivitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. *Jurnal Administrasi Publik*, 17(2), 249-265.
- Ratminto., & A. S. Winarsih. (2013). *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Restu, Sri. (2019). Responsivitas Pelayanan di Kantor Layanan Operasional Badan Penyelenggara Jaminan Sosial (BPJS) Kesehatan Kabupaten Bantaeng. *Skripsi Universitas Hasanuddin*.

- Rukmana, N. Sopia., & I. Ismail. (2020). Responsivitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Izin Usaha Perdagangan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kabupaten Sinjai. *Jurnal Administrasi Publik*, 16(1), 1-12.
- Santosa, Pandji. (2017). *Administrasi Publik Terori dan Aplikasi Good Governance*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sari, S. Nurmala., & W. Subadi. (2023). Responsivitas Pelayanan Kepolisian dalam Upaya Menangani Pengaduan Masyarakat di Kepolisian Sektor Kecamatan Muara Uya Kabupaten Tabalong. *Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 822-838.
- Sellang, K., Jamaluddin., & A. Mustanir. (2022). *Strategi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator, dan Implementasinya*. CV. Qiara Media.
- Sofianti, Maya., I. Malik., & H. E. Parawu. (2021). Responsivitas Pelayanan Pengaduan Masyarakat di Kantor Kepolisian Sektor Alla Kabupaten Enrekang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 2(4), 1194-1214.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Taufiqurokhman., & E. Satispi. (2018). *Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik*. Tangerang Selatan: UMJ Press.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

L
A
M
P
I
R
A
N

Lampiran 1. Biodata Peneliti

CURRICULUM VITAE

A. Data Pribadi

- | | |
|--------------------------|--|
| 1. Nama Lengkap | : Yunita Yusran |
| 2. Tempat, Tanggal Lahir | : Makassar, 17 Juni 2002 |
| 3. Agama | : Islam |
| 4. Alamat | : Makassar |
| 5. Kewarganegaraan | : Indonesia |
| 6. No. Hp | : 0821 1006 8067 |
| 7. Email | : yunita17062002@gmail.com |
| 8. Tinggi Badan | : 164 cm |
| 9. Berat Badan | : 64 kg |
| 10. Nama Orang Tua | |
| a. Ayah | : Yusran N |
| b. Ibu | : Yeti Bachtiar |



B. Riwayat Pendidikan

- 2008 – 2014 : SD Negeri Monginsidi 2
- 2014 – 2017 : SMP Negeri 5 Makassar
- 2017 – 2020 : SMA Negeri 1 Makassar
- 2020 – 2024 : Universitas Hasanuddin – S1 Administrasi Publik

C. Pengalaman Organisasi, Pekerjaan, dan Magang

- 2019 : Wakil Bendahara Umum Paskibra SMAN 1 Makassar
- 2020 : Petugas Pemutakhiran Data Pemilih (PPDP) Pilkada 2020
- 2022 :
 - Waiters Seduh Coffee Shop
 - Magang Mandiri di DPRD Kota Makassar
- 2023 :
 - Bendahara Umum UKM Seni Tari FISIP Universitas Hasanuddin
 - Petugas Pemutakhiran Data Pemilih (Pantarlih) Pemilu 2024
- 2024 :
 - Kelompok Panitia Pemungutan Suara (KPPS) Pemilu 2024
 - Bendahara Lembaga Pemberdayaan Masyarakat (LPM) Kelurahan Maricaya
 - Petugas Pemutakhiran Data Pemilih (Pantarlih) Pilkada 2024

Lampiran 2. Dokumentasi Penelitian



Wawancara dengan Ibu A. Sumiati
(5 September 2024)



Wawancara dengan Bapak Muh.
Arifin (5 September 2024)



Wawancara dengan Bapak Fajar
Alamsyah (5 September 2024)



Wawancara dengan Ibu Alda (5
September 2024)



Wawancara dengan Ibu Nurbaya (5
September 2024)



Wawancara dengan Ibu Diana (9
September 2024)



Wawancara dengan Bapak Rian
Pratama, S.ST.
(23 September 2024)



Wawancara dengan Bapak Israj
Miryanto (24 September 2024)



Wawancara dengan Ibu Hajriah (25
September 2024)



Wawancara dengan Ibu Fira (25
September 2024)



Wawancara dengan Ibu Hariani
Usman (25 September 2024)



Wawancara dengan Bapak Rusdi
Karim (25 September 2024)



Wawancara dengan Bapak Kristian Emanuel Sowai selaku Manajer PLN ULP Mattoanging (25 September 2024)



Wawancara dengan Bapak Frieldo Erista Ginting selaku *Team Leader* Pelayanan Pelanggan PLN ULP Mattoanging (27 September 2024)

Lampiran 3. Surat Izin melakukan Penelitian dan Pengambilan Data



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS HASANUDDIN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Perintis Kemerdekaan Km. 10 Makassar 90245
Telepon (0411) 585024, FAX (0411) 585024 Laman www.fisip.unhas.ac.id

Nomor : 6864/UN4.8.1/PT.01.04/2024 20 Agustus 2024
Hal : Permohonan Izin Melakukan
Penelitian / Pengambilan Data dan Wawancara

Yth. Gubernur Sulawesi Selatan
c.q. Kepala UPT P2T, BKPM Prov. Sulsel
Makassar.

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yakni:

Nama : Yunita Yusran
No. Pokok : E011 20 1061
Departemen : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Alamat : Jln. Anuang 47 Makassar

Bermaksud melakukan Penelitian lapangan/kepastakaan dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul : Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PLN ULP Mattoanging

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami mohon kiranya agar yang bersangkutan diberikan izin melakukan penelitian yang di maksud.

Demikian penyampaian kami, atas perhatian dan bantuannya diucapkan terima kasih.

Prof. Dr. Hasnati, M.Si
NIP 196801011997022001

Wakil Dekan
Bidang Akademik
dan Kemahasiswaan

Tembusan :
1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen Ilmu Administrasi Fisip Unhas



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
Makassar 90231

Nomor : **22360/S.01/PTSP/2024**

Lampiran : -

Perihal : **Izin penelitian**

Kepada Yth.

Pimpinan PT. PLN (Persero) UP3
Makassar Selatan

di-

Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 6864/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 20 Agustus 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

N a m a : **YUNITA YUSRAN**
Nomor Pokok : **E011201061**
Program Studi : **Administrasi Publik**
Pekerjaan/Lembaga : **Mahasiswa (S1)**
Alamat : **Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar**

PROVINSI SULAWESI SELATAN

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" RESPONSIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM MENANGANI KELUHAN PELANGGAN DI PLN
ULP MATTOANGING "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **27 Agustus s/d 27 September 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar

Pada Tanggal 26 Agustus 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



ASRUL SANI, S.H., M.Si.

Pangkat : **PEMBINA TINGKAT I**

Nip : **19750321 200312 1 008**

Tembusan Yth

1. Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar di Makassar;
2. *Pertinggal.*

Lampiran 4. Disposisi Surat Izin Melakukan Penelitian dan Pengambilan Data



**UID SULSELBAR
UP3 MAKASSAR SELATAN**

Nomor : 2018/STH.01.04/F16100000/2024 29 Agustus 2024
Lampiran : 1 Set
Sifat : Segera - Biasa
Hal : Surat Persetujuan Pengambilan Data Kepada
Penelitian

Yth. Dekan FISIP
Universitas Hasanuddin
Makassar

Menunjuk Surat Saudara No. 6864/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 20 Agustus 2024 perihal Izin Penelitian, maka disampaikan bahwa:

NO	NAMA	NIM	PROGRAM STUDI
1	Yunita Yusran	E011201061	Administrasi Publik

Dapat kami setuju untuk melaksanakan penelitian di PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan yang dimulai tanggal 27 Agustus 2024 s.d. 27 September 2024 dengan judul:

"Responsivitas Pelayanan Publik dalam Menangani Keluhan Pelanggan di PLN ULP Mattoanging"

Adapun ketentuan yang harus dilaksanakan selama melaksanakan penelitian di Lingkungan PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, yaitu:

1. Data penelitian hanya berhubungan dengan Laporan sesuai dengan judul di atas.
2. Mengikuti dan menaati aturan yang berlaku di PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan
3. Hasil Laporan disampaikan ke Team Leader Administrasi Umum UP3 Makassar Selatan sebanyak 1 (Satu) Eksamplar.

Demikian kami sampaikan. Atas perhatiannya, kami ucapkan terima kasih.

MANAGER UNIT PELAKSANA
PELAYANAN PELANGGAN MAKASSAR
SELATAN,



GAMAL RIZAL KAMBEY

Lampiran 5. Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian

		 PLN UID SULSELBARABAR UP3 MAKASSAR SELATAN
<u>SURAT KETERANGAN</u>		
Nomor : 0032.SKt/STH.01.04/F16100000/2024		
Yang bertandatangan di bawah ini :		
Nama	:	Gamal Rizal Kambey
NIP	:	7394028G
Jabatan	:	Manager
Instansi/Perusahaan	:	PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan
Dengan ini menyatakan bahwa :		
Nama	:	Yunita Yusran
NIM	:	E011 20 1061
Program Studi	:	Administrasi Publik
Institusi	:	Universitas Hasanuddin
Benar telah melaksanakan Penelitian di PT PLN (Persero) ULP Mattoanging, UP3 Makassar Selatan, UID Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat pada tanggal 27 Agustus 2024 s.d. 27 September 2024 dan telah menyerahkan draft laporan hasil penelitian kepada Team Leader Administrasi dan Umum PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Demikian surat keterangan ini dibuat agar dapat digunakan sebagaimana mestinya.		
		Makassar, 17 Oktober 2024 MANAGER  GAMAL RIZAL KAMBEY
Jalan Letjen Hertasning No. 99 Makassar T (0411) 886245 W www.pln.co.id		
		Paraf 

Lampiran 6. Logbook Penelitian

LOGBOOK PENELITIAN

NO.	TANGGAL KEGIATAN	KEGIATAN	HASIL KEGIATAN
1.	29 Agustus 2024	Observasi	 Melakukan Observasi Penelitian di PLN ULP Mattoanging
2.	05 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Ibu A. Sumiati Sapaile sebagai Pelanggan
3.	05 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Bapak Muh. Arifin sebagai Pelanggan
4.	05 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Bapak Fajar Alamsyah sebagai Pelanggan

NO.	TANGGAL KEGIATAN	KEGIATAN	HASIL KEGIATAN
5.	05 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Ibu Alda Suwanti sebagai Customer Service PLN ULP Mattoanging
6.	05 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Ibu Nurbaya sebagai Pelanggan
7.	09 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Ibu Diana sebagai Pelanggan
8.	23 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Bapak Rian Pratama, S.ST.sebagai <i>Team Leader</i> Pemasaran PLN ULP Mattoanging

NO.	TANGGAL KEGIATAN	KEGIATAN	HASIL KEGIATAN
9.	24 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Bapak Israj Miryanto sebagai Pelanggan
10.	25 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Ibu Hajriah sebagai Pelanggan
11.	25 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Ibu Fira sebagai Pelanggan
12.	25 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Ibu Hariani Usman sebagai Pelanggan

NO.	TANGGAL KEGIATAN	KEGIATAN	HASIL KEGIATAN
13.	25 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Bapak Rusdi Karim sebagai Pelanggan
14.	25 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Bapak Kristian Emanuel Sowai sebagai Manajer PLN ULP Mattoanging
15.	27 September 2024	Wawancara	 Wawancara dengan Bapak Frieldo Erista Ginting sebagai <i>Team Leader</i> Pelayanan Pelanggan PLN ULP Mattoanging