

## DAFTAR PUSTAKA

### BUKU

- Ahmad, Badu. 2018. *Pelayanan Publik*. Makassar: PHINISI UTAMA MEDIA (Phinatama Media)
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Hardiyansayah. 2018. *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya)*. Yogyakarta: Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Lupiyoadi Rambat & A. Hamdani, 2006. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Selemba Empat
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik & Customer Satisfaction:Prinsip-prinsip Dasar Agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi Pada Kepuasan Dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: ALUMNI
- Priansa, Donnni Juni. 2017. *Manajemen Pelayanan Prima: Fokus Pada Organisasi Publik dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: ALFABETA
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima: Mencegah Pembolotan dan membangun Customer Loyalitas*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Wanarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Rewansyah, Asmawi. 2011. *Kepemimpinan Dalam Pelayanan Publik*. Jakarta: STIA-LAN
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelaynan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA
- Sugiyono, 2019. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA

Wood, Ivonne. 2009. *Pelayanan Pelanggan: Cara Praktis, Murah, dan Inspiratif Memuaskan Pelanggan Anda*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Yulianti, Susi. 2022. *Kabupaten Polewali Mandar Dalam Angka 2022*. BPS Polewali Mandar: UD. Areso.

## **SKRIPSI**

Hariyanti, 2015. *Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan PT. PLN (Persero) Rayon Sinjai (Studi Kasus Pelayanan Penambahan Daya*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Hasanuddin.

Istihara. 2018. *Kualitas Pelayanan Paspor Di Kantor Imigrasi Kelas II Pare-pare*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Hasanuddin.

Wowor, Deltika Sari. 2017. *Kualitas Pelayanan Rawat Inap Di RSUD Kabupaten Fakfak*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik: Universitas Hasanuddin.

## **JURNAL**

Firmayasa, Agtovia. 2017. *Konsep Dasar Strategi Pelayanan Prima (Service Excellent) Pada Perusahaan Telekomunikasi Indosat Ooredoo*. Akademi Manajemen dan Sekertari BSI Jakarta.

Yenni. 2018. *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pada PT. PLN (Persero) Unit Pelaksanaan Pelayanan Pelanggan (UP3) Makassar Selatan*. Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Makassar.

Irpan. 2013. *Tinjauan Hukum Tentang PT. PLN (Persero) Sebagai Pelaku Usaha Didalam Penyedia Listrik Bagi Konsumen*.

## **SITUS WEB**

<https://m.kumparan.com/amp/berita-update/peran-listrik-di-era-globalisasi-1wOsCuOHRcW>, diakses tanggal 5 Oktober 2021, pukul 10:10 WITA.

<https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, diakses tanggal 27 Oktober 2021, pukul 01:01 WITA.

[https://polmankab.go.id/Polman/profile\\_daerah](https://polmankab.go.id/Polman/profile_daerah), diakses tanggal 28 Mei 2022, pukul 23:12 WITA.

<https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>, diakses tanggal 28 Mei 2022, pukul 23:14 WITA.

<https://id.scribd/doc/Buku-Logo-PLN>, diakses tanggal 28 Mei 2022, pukul 23:22 WITA.

## **UNDANG-UNDANG**

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Di download 5 Oktober 2021, pukul 11:17 WITA.

Undang-undang Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan. Di download 5 Oktober 2021, pukul 11:55 WITA.

Undang-undang Nomor 10 Tahun 1989 Tentang Penyediaan dan Pemanfaatan Tenaga Listrik. Di download 5 Oktober 2021, pukul 12:41 WITA.

Undang-undang Nomor 18 Tahun 1972 Tentang Perusahaan Umum "Listrik Negara". Di download 27 Oktober 2021, pukul 01:08 WITA.

Undang-undang Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pendoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Di download 31 Oktober 2021, pukul 23:16 WITA.

L  
A  
M  
P  
I  
R  
A  
N

## BIODATA PENULIS



Nama : Gita Winika Putri  
NIM : E011181004  
Tempat dan Tanggal Lahir : Sidorejo, 08 Februari 2000  
Agama : Islam  
Alamat : Jl. Sahabat I Tamalanrea Indah  
Nomor Telepon : 082192286324  
Email : putrywinika@gmail.com

### Riwayat Pendidikan

TK : Aisyiyah Bustanul Athfal  
SD : SDN 017 Sidorejo  
SMP : SMPN 1 Wonomulyo  
SMA : SMAN 1 Wonomulyo  
Perguruan Tinggi : Universitas Hasanuddin

## DOKUMENTASI



Depan kantor PT. PLN Rayon Wonomulyo



Keterangan:  
Suasana ruang tunggu dan proses pelayanan pelanggan & administrasi di kantor PT. PLN Rayon Wonomulyo



Keterangan:  
Suasana penataan tempat parkir di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo



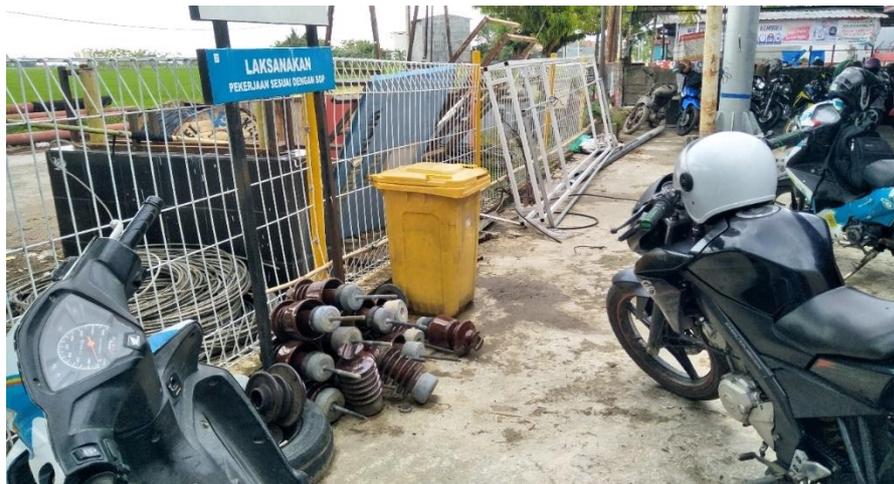
Ruang kerja pegawai di kantor PT. PLN Rayon Wonomulyo



Keterangan:  
Papan informasi di kantor PT. PLN Rayon Wonomulyo



Keterangan:  
Mobil pelayanan teknik



Keterangan:  
Penataan barang-barang di kantor PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo



Keterangan:  
Proses wawancara kepada pelanggan



Keterangan:  
Proses setelah wawancara kepada pelanggan



Keterangan:  
Proses setelah wawancara kepada manager, supervisor pelayanan pelanggan dan administrasi, staf pelayanan pelanggan dan administrasi, supervisor pelayanan teknik, dan staf pelayanan teknik.



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
KAMPUS TAMALANREA JALAN PERINTIS KEMERDEKAAN KM. 10 MAKASSAR 90245  
Gedung Perkantoran FIS VIII Lt. 2, TELEPON / FAX 0411-585 024

Nomor : 9421 /UN4.8.1/PT.01.00/2021  
Lamp. : -  
Hal : Permohonan Rekomendasi Izin Penelitian

17 Desember 2021

Yth,  
Bupati Polewali Mandar  
cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik  
di -  
Tempat

Dengan hormat, kami sampaikan bahwa mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin yang tersebut berikut ini:

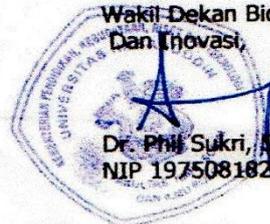
Nama : Gita Winika Putri  
No. Pokok : E011 18 1004  
Departemen : Ilmu Administrasi  
Prog. Studi : Administrasi Publik  
Alamat : Jln. Sahabat 1 Tamalanrea Indah

Bermaksud untuk melakukan Penelitian dalam hal ini, Pengambilan Data dalam rangka penyusunan Proposal Skripsi yang berjudul: Kualitas Pelayanan Pelanggan Rumah Tangga PT. PLN (PERSERO) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar

Sehubungan dengan hal tersebut, maka kami memohon agar yang bersangkutan diberikan izin yang di maksud.

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

an. Dekan  
Wakil Dekan Bidang Akademik, Riset  
Dan Inovasi,



Dr. Phil Sukri, S.IP., M.Si  
NIP 19750818200811008

Tembusan :

1. Dekan Fisip Unhas
2. Ketua Departemen
3. Kepala KPP Pratama Maros
4. Arsip
5. Ka. DPMPTSP



PEMERINTAH KABUPATEN POLEWALI MANDAR  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Jl.Manunggal NO. 11 Pekkabata Polewali, Kode Pos 91315

**REKOMENDASI PENELITIAN**  
NOMOR : 503/882/IPL/DPMPTSP/XII/2021

- Dasar :
1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 atas Perubahan Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 64 Tahun 2011 tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian;
  2. Peraturan Daerah Kabupaten Polewali Mandar Nomor 2 Tahun 2016 Tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Nomor 9 Tahun 2009 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat Bappeda dan Lembaga Teknis Daerah Kabupaten Polewali Mandar;
  3. Memperhatikan :
    - a. Surat Permohonan Sdr GITA WINIKA PUTRI
    - b. Surat Rekomendasi dari Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Nomor : B-0873/Kesbangpol/B.1/410.7/XII/2021, Tgl.31-12-2021

**MEMBERIKAN REKOMENDASI**

Kepada :

Nama	: GITA WINIKA PUTRI
NIM/NIDN/NIP/NPn	: E011 18 1004
Asal Perguruan Tinggi	: UNIVERSITAS HASANUDDIN MAKASSAR
Fakultas	: ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jurusan	: ADMINISTRASI PUBLIK
Alamat	: SIDOREJO KEC. WONOMULYO KAB. POLEWALI MANDAR

Untuk melakukan Penelitian di Kantor PT. PLN (Persero) Rayon Wonomulyo Kabupaten Polewali Mandar, yang dilaksanakan pada Tanggal Bulan Desember 2021 sampai selesai dengan Proposal berjudul "KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PT.PLN (PERSERO) RAYON WONOMULYO KABUPATEN POLEWALI MANDAR"

Adapun Rekomendasi ini dibuat dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan, harus melaporkan diri kepada Pemerintah setempat;
2. Penelitian tidak menyimpang dari Rekomendasi yang diberikan;
3. Mentaati semua Peraturan Perundang-undangan yang berlaku dan mengindahkan adat istiadat setempat;
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas copy hasil Penelitian kepada Bupati Polewali Mandar Up. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;
5. Surat Rekomendasi Penelitian akan dicabut dan dinyatakan tidak bertaku apabila ternyata Pemegang Surat Rekomendasi Penelitian tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut di atas.
6. Rekomendasi penelitian ini hanya berlaku 6 bulan sejak diterbitkan.

Demikian Izin Penelitian ini dikeluarkan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Polewali Mandar  
pada Tanggal, 31 Desember 2021

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**



**Drs. MUJAHIDIN, M.Si**

Pangkat : Pembina Utama Muda  
NIP : 19660606 199803 1 014

Tembusan:  
Unsur Forkopinda di tempat;



UIW SULSELBAR  
UP3 MAMUJU  
ULP WONOMULYO

Nomor : 0070/STH.01.04/C16040600/2022  
Lampiran : -  
Sifat : Segera  
Hal : Surat Keterangan Penelitian

Wonomulyo, 6 Juni 2022

**Kepada:**  
**Yth. Ketua Departemen Ilmu**  
**Administrasi**  
**Universitas Hasanuddin**

di Makassar

Yang bertanda tangan di bawah ini, Manager PLN (Persero) ULP Wonomulyo, menerangkan bahwa:

Nama : GITA WINIKA PUTRI  
NIM : E011181004  
Universitas : Universitas Hasanuddin  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Administrasi Publik  
Alamat : Sidorejo, Kec. Wonomulyo, Kab. Polewali Mandar  
Judul Penelitian : **KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN RUMAH  
TANGGA PT PLN (PERSERO) RAYON WONOMULYO  
KABUPATEN POLEWALI MANDAR**

Atas nama tersebut diatas telah melakukan penelitian di Kantor PLN ULP Wonomulyo mulai tanggal 21 Maret s/d tanggal 21 April 2022.

Demikian surat ini kami buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan dengan semestinya.

**MANAGER UNIT LAYANAN  
PELANGGAN WONOMULYO**

  
**ANIP WIDODO**