

KUALITAS PELAYANAN LISTRIK PT. PLN ULP SIAU DI KECAMATAN SIAU TIMUR SELATAN KABUPATEN SIAU TAGULANDANG BIARO

Ifon Enjelika Pinori¹, Salmin Dengo², Rully Mambo³

¹²³ Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Sam Ratulangi

ARTICLE INFO

Article history:

Received Juli 2026

Revised Juli 2026

Accepted Juli 2026

Available Juli 2026

pinoriifonenjelika@gmail.com

salmindengo@unsrat.ac.id

rullymambo@unsrat.ac.id

This is an open access article under the [CC BY-SA](https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/) license.
Copyright © 2023 by Author. Published by Cahaya Ilmu Bangsa Institute

ABSTRAK

Kualitas pelayanan listrik merupakan tingkat kemampuan PT. PLN dalam memenuhi kebutuhan energi listrik pelanggan secara andal, aman, dan berkesinambungan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan listrik PT. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Siau di Kecamatan Siau Timur Selatan, Kabupaten Siau Tagulandang Biaro. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam terhadap 8 informan yang terdiri dari 6 masyarakat penerima layanan dan 2 petugas teknis lapangan PLN, dilengkapi dengan observasi dan dokumentasi. Analisis data mengikuti model interaktif Miles dan Huberman yang meliputi pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa dari dimensi

keandalan, PLN ULP Siau telah menerapkan SOP dan pemeliharaan jaringan rutin, namun pasokan listrik belum stabil akibat pemadaman berulang terjadwal maupun tidak terjadwal serta keterbatasan kapasitas mesin pembangkit. Pada dimensi daya tanggap, petugas merespons laporan masyarakat, tetapi waktu penanganan belum konsisten dan terdapat ketidaksesuaian antara aplikasi PLN Mobile dengan kondisi lapangan akibat keterbatasan personel. Dimensi jaminan menunjukkan petugas memiliki kompetensi teknis bersertifikat, namun rasa aman masyarakat belum sepenuhnya terbentuk karena kekhawatiran kerusakan alat elektronik. Dimensi empati dicirikan oleh sikap petugas yang ramah dan komunikatif, tetapi kebutuhan dasar akan pasokan listrik yang stabil belum sepenuhnya terpenuhi. Dimensi bukti fisik dinilai baik melalui penggunaan APD lengkap dan sarana operasional yang memadai, meskipun pemanfaatan aplikasi digital oleh masyarakat masih sangat rendah. Kesimpulannya, kualitas pelayanan listrik PT. PLN ULP Siau di Kecamatan Siau Timur Selatan masih mengalami kendala operasional dan teknis sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan, Pelayanan Listrik, PT. PLN ULP Siau

ABSTRACT

Electricity service quality reflects the capability of PT. PLN to meet customers' electrical energy needs in a reliable, safe, and continuous manner. This study aims to analyze the quality of electricity services provided by PT. PLN Customer Service Unit (ULP) Siau in South East Siau District, Siau Tagulandang Biaro Regency. A qualitative research method with a descriptive approach was employed. Data were collected through in-depth interviews with 8 informants, consisting of 6 community members as service recipients and 2 PLN field technical personnel, supplemented by observation and documentation. Data analysis followed Miles and Huberman's interactive model, comprising data collection, data reduction, data display, and conclusion drawing. The findings indicate that in terms of reliability, PLN ULP Siau has implemented SOPs and routine network maintenance, yet electricity supply remains unstable due to recurring

*Corresponding author

E-mail addresses: pinoriifonenjelika@gmail.com



scheduled and unscheduled power outages driven by power plant capacity constraints. Regarding responsiveness, personnel respond to customer reports, but handling times are inconsistent and discrepancies exist between the PLN Mobile app system and field practices due to limited staff. In the assurance dimension, personnel possess certified technical competence, but customer peace of mind is not fully established due to fears of electronic equipment damage. The empathy dimension is characterized by friendly and communicative staff, although the primary need for stable electricity remains unfulfilled. The tangible dimension is evaluated positively through the use of complete personal protective equipment and adequate operational infrastructure, although public utilization of digital services remains low. In conclusion, the quality of electricity services at PT. PLN ULP Siau in South East Siau District still faces operational and technical constraints, preventing it from fully meeting customer needs and expectations.

Keywords: Service Quality, Electricity Services, PT. PLN ULP Siau

1. PENDAHULUAN

Listrik merupakan energi vital dan kebutuhan pokok dalam kehidupan masyarakat modern. Ketersediaan listrik yang andal menjadi kunci pembangunan ekonomi, peningkatan kesejahteraan, dan kelancaran pelayanan publik. Penguasaan atas energi listrik diamanatkan oleh negara sebagai cabang produksi penting yang menguasai hajat hidup orang banyak, sebagaimana tertuang dalam Pasal 33 ayat (2) dan (3) UUD RI 1945. PT. PLN (Persero) sebagai BUMN berkewajiban menghadirkan pelayanan publik yang berkualitas, andal, dan tanggap, sebagaimana diperkuat oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan.

Secara teoretis, pelayanan publik didefinisikan oleh Sinambela (2014) dan Pasolong (2007; 2010) sebagai pemenuhan kebutuhan dan tindakan pemerintah yang memberikan manfaat serta kepuasan bagi publik. Kualitas pelayanan, menurut Goetsch dan Davis dalam Kurniati et al. (2015), berpusat pada pemenuhan harapan pelanggan. Kotler dan Keller (2007) dalam Maramis et al. (2018) menambahkan bahwa penilaian kualitas berawal dari kebutuhan dan berakhir pada persepsi pelanggan. Pengukuran kualitas pelayanan jasa mengacu pada lima dimensi Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam Tjiptono (2016), yaitu keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Meskipun elektrifikasi nasional Indonesia mencapai 99,83 persen, keandalan listrik di wilayah terluar masih memprihatinkan. Di Sulawesi Utara, produksi listrik terkonsentrasi di Kota Manado (32,91%), sedangkan Kabupaten Kepulauan Sitaro hanya mencatat 27,2 juta kWh). Kesenjangan ini memicu krisis kelistrikan berulang di Pulau Siau, khususnya Kecamatan Siau Timur Selatan. Pemadaman listrik bergilir dan tidak terencana akibat keterbatasan mesin pembangkit menimbulkan kerugian sosial-ekonomi bagi warga dan pelaku UMKM.

Fenomena ini menunjukkan kesenjangan antara standar pelayanan dengan realitas di lapangan. Penelitian terdahulu PLN seperti Koloay, Lengkong, dan Plangiten (2018) di Manado bersifat kuantitatif statistik. Sementara penelitian kualitatif sektor publik seperti Pongantung, Dengo, dan Mambo (2021) berfokus pada manajemen desa, Sarihi, Rorong, dan Rares (2020) mengkaji pendidikan di Taliabu, Gumolung, Rares, dan Mambo (2023) meneliti administrasi desa di Talaud, serta Timbawa, Rompas, dan Plangiten (2021) mengkaji pelayanan kesehatan. Keterbatasan studi kualitatif mengenai pelayanan listrik di kepulauan terluar menjadi celah penelitian (*research gap*) artikel ini. Kebaruan penelitian terletak pada analisis kualitatif



mendalam mengenai persepsi pelanggan dan petugas teknis berdasarkan lima dimensi Parasuraman et al. (1988) guna merumuskan rekomendasi perbaikan.

2. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sebagaimana dijelaskan oleh Moleong (2014) dalam Alaslan et al. (2023) serta Safrudin et al. (2023), penelitian kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami subjek penelitian secara menyeluruh seperti perilaku, persepsi, motivasi, dan tindakan melalui deskripsi kata-kata secara kontekstual dan alami. Ciri utama penelitian kualitatif menurut Borg dan Gall dalam Sosrodiharjo (2014) adalah mengutamakan lingkungan alami sebagai sumber data langsung, bersifat deskriptif-induktif, serta berfokus pada proses dan makna.

Penelitian ini dilaksanakan di Kecamatan Siau Timur Selatan, Kabupaten Siau Tagulandang Biaro (SITARO), Provinsi Sulawesi Utara. Lokasi ini merupakan wilayah kepulauan pesisir dan berbukit dengan luas 21,59 km² dan jumlah penduduk 7.819 jiwa pada tahun 2025 yang tersebar di 14 desa. Fokus penelitian diarahkan pada analisis kualitas pelayanan listrik PT. PLN ULP Siau berdasarkan lima dimensi Parasuraman et al. (1988) dalam Tjiptono (2016), meliputi keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*empathy*), dan bukti fisik (*tangibles*).

Penentuan informan penelitian dilakukan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu penarikan sampel sumber data secara sengaja berdasarkan kriteria tertentu yang relevan dengan fokus kajian. Informan ditetapkan sebanyak 8 orang yang telah mencapai kecukupan data (*data saturation*), terdiri dari 6 orang masyarakat pelanggan listrik dari berbagai desa di Kecamatan Siau Timur Selatan serta 2 orang petugas teknis lapangan PLN ULP Siau yang menangani pengaduan dan jaringan operasional.

Pengumpulan data dilakukan melalui tiga teknik utama: observasi langsung terhadap kondisi fisik jaringan dan interaksi pelayanan; wawancara mendalam (*in-depth interview*) menggunakan pedoman wawancara terstruktur-semiterstruktur; serta dokumentasi arsip SOP, data BPS, dokumen PLN, dan foto lapangan (Sosrodiharjo, 2014; Alaslan et al., 2023). Analisis data mengacu pada model interaktif Miles dan Huberman (2014) dalam Saleh (2017) yang terdiri dari empat tahapan simultan: pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan serta verifikasi akhir.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kecamatan Siau Timur Selatan merupakan kawasan berbukit dan pesisir di Kabupaten SITARO dengan luas 21,59 km² dan penduduk 7.819 jiwa (3.974 laki-laki dan 3.845 perempuan) yang tersebar di 14 desa (Lahopang, Mala, Pangilorong, Binalu, Sawang, Bandil, Biau Seha, Biau, Kalihiang, Balirangeng, Pahepa, Tapile, Buhias, dan Matole). PT. PLN ULP Siau menyediakan jenis layanan meliputi pengaduan gangguan teknis, penyambungan baru/sementara (*loss strom*), perubahan daya, serta pengelolaan pascabayar dan prabayar sesuai SK Dir No. 1336K/DIR/2011 dan Permen ESDM No. 27 Tahun 2017.

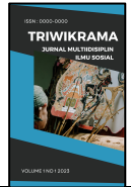
Hasil penelitian dan pembahasan mengenai kualitas pelayanan listrik PT. PLN ULP Siau di Kecamatan Siau Timur Selatan dikaji secara mendalam berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan Parasuraman et al. (1988) dalam Tjiptono (2016) sebagai berikut:

Keandalan (*Reliability*)

Keandalan (*reliability*) menurut Parasuraman et al. (1988) dalam Tjiptono (2016) merupakan kemampuan untuk memberikan layanan dengan segera, akurat tanpa membuat

*Corresponding author

E-mail addresses: pinoriifonenjelika@gmail.com



kesalahan, konsisten, dan memuaskan. Dimensi ini menekankan pada kemampuan instansi dalam memberikan pelayanan yang dapat dipercaya dan sesuai dengan harapan pelanggan secara konsisten. Dalam penyediaan tenaga listrik, keandalan diukur dari kesinambungan arus listrik, ketersediaan daya yang cukup, serta kepatuhan terhadap indikator mutu pelayanan teknis.

Berdasarkan temuan di lapangan, keandalan pelayanan listrik di Kecamatan Siau Timur Selatan dinilai belum optimal. Dari aspek internal penyedia layanan, PLN ULP Siau telah mengupayakan penerapan SOP pekerjaan, pemeliharaan jaringan secara berkala, pemangkasan ranting pohon (ROW), serta pembagian wilayah operasional menjadi Siau Timur dan Siau Barat guna mendekatkan pelayanan. Namun, persepsi masyarakat penerima layanan menunjukkan bahwa pasokan listrik belum stabil. Pelanggan masih mengalami pemadaman listrik berulang kali, baik pemadaman yang terjadwal maupun pemadaman tidak terjadwal, dengan pelaksanaan jadwal pemadaman yang kerap tidak konsisten.

Ketidakstabilan pasokan listrik tersebut dipicu oleh keterbatasan kapasitas mesin pembangkit diesel di Pulau Siau, ketergantungan pada unit mesin sewa yang rawan gangguan teknis, serta faktor lingkungan ekstrim seperti angin kencang dan hujan deras yang menyebabkan pohon tumbang menimpa jaringan kabel udara. Dampak langsung pemadaman listrik ini sangat merugikan kegiatan sosial-ekonomi warga, terutama pelaku UMKM yang membutuhkan listrik konstan untuk pendinginan bahan usaha. Fenomena ini membuktikan bahwa meskipun prosedur operasional telah dilaksanakan, keterbatasan fasilitas teknis dan infrastruktur utama menyebabkan pelayanan tidak dapat berjalan secara konsisten sesuai janji standar pelayanan.

Hasil penelitian ini sejalan dengan penelitian Koloay, Lengkong, dan Plangiten (2018) pada PT. PLN Area Manado yang menunjukkan bahwa keandalan berbanding lurus dengan kepuasan pelanggan. Ketika terjadi keraguan atas kesinambungan pasokan listrik, penilaian kualitas layanan otomatis menurun. Temuan ini juga memperkuat hasil studi Sarihi, Rorong, dan Rares (2020) di Pulau Taliabu yang menyimpulkan bahwa ketidakkonsistenan waktu dan keterbatasan fasilitas teknis menjadi kendala utama keandalan layanan di wilayah kepulauan. Oleh karena itu, peningkatan keandalan membutuhkan revitalisasi mesin pembangkit utama secara permanen.

Daya Tanggap (*Responsiveness*)

Daya tanggap (*responsiveness*) berkenaan dengan kesediaan dan kemampuan karyawan dalam merespons pengaduan konsumen, memberikan informasi pelayanan secara jelas, serta memberikan pelayanan secara cepat dan tepat (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2016). Dimensi ini menilai tingkat kepedulian dan kecepatan penyedia layanan dalam mengatasi keluhan masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa petugas PLN ULP Siau menunjukkan kesiapan dan responsivitas yang baik saat menangani pengaduan gangguan perseorangan atau skala rumah tangga (seperti kWh meter bermasalah atau kabel lepas). Petugas mendatangi lokasi dalam kurun waktu 15 hingga 60 menit setelah laporan diterima via telepon atau *WhatsApp*. Namun, pada kondisi gangguan jaringan yang terjadi bersamaan di beberapa titik desa, kecepatan respons mengalami penurunan signifikan, di mana penanganan pengaduan memakan waktu hingga berjam-jam bahkan ditunda keesokan harinya.

Keterlambatan penanganan ini disebabkan oleh keterbatasan jumlah personel piket pelayanan teknik (Yantek), di mana dalam satu *shift* wilayah Siau Timur hanya disiagakan 2 orang petugas. Sesuai ketentuan SOP K3L, petugas diwajibkan bekerja secara berpasangan dan dilarang menangani gangguan seorang diri demi keselamatan kerja (informan Y.M). Keterbatasan personel ini mengakibatkan ditemukannya ketidaksesuaian antara sistem aplikasi PLN Mobile dengan kondisi di lapangan. Petugas kerap meminta pelanggan untuk membatalkan laporan pengaduan di aplikasi agar tidak menembus batas waktu (*time-out*) batas respons sistem, dan memilih menyelesaikan laporan melalui komunikasi *WhatsApp* pribadi. Ketimpangan rasio petugas



dibanding luas jangkauan wilayah kepulauan ini menjadi hambatan utama optimalisasi daya tanggap.

Temuan ini mendukung hasil penelitian Gumolung, Rares, dan Mambo (2023) di Kabupaten Kepulauan Talaud yang mengidentifikasi bahwa keterbatasan sumber daya manusia dan hambatan aksesibilitas geografis kerap membuat pelayanan publik terkesan lambat dan tidak menjamin ketepatan waktu. Peningkatan daya tanggap PLN ULP Siau mensyaratkan penambahan personel piket dan penyediaan armada operasional yang memadai.

Jaminan (*Assurance*)

Jaminan (*assurance*) mencakup pengetahuan, kompetensi, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki oleh personel untuk menumbuhkan rasa aman dan bebas dari risiko atau keraguan bagi pelanggan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2016). Dimensi ini mencakup kepemilikan sertifikasi teknis, profesionalisme kerja, serta jaminan keselamatan alat elektronik.

Temuan di lapangan mengindikasikan bahwa petugas teknis PLN ULP Siau memiliki kompetensi dan keterampilan yang sangat baik dalam menjalankan tugas perbaikan. Hal ini didukung oleh kepemilikan sertifikat uji kompetensi teknis dari UP3 Tahuna serta kebiasaan kerja yang profesional, seperti meminta izin sebelum memeriksa instalasi, menjelaskan penyebab gangguan, dan menolak imbalan atau tip dari warga. Perilaku ini berhasil menumbuhkan rasa percaya pelanggan terhadap sosok petugas teknis lapangan.

Namun demikian, dari aspek jaminan rasa aman (*security*) terhadap dampak pasokan listrik, pelanggan masih merasa cemas dan tidak aman. Pemadaman listrik yang terjadi secara tiba-tiba dan berulang kali memicu kekhawatiran masyarakat akan potensi kerusakan barang-barang elektronik rumah tangga serta risiko korsleting yang dapat menyebabkan kebakaran. Hal ini membuktikan bahwa jaminan pelayanan tidak cukup hanya dibentuk oleh keramahan dan keahlian petugas, melainkan sangat bergantung pada stabilitas arus listrik yang disalurkan ke rumah pelanggan.

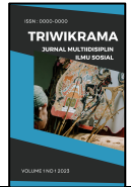
Penelitian ini sejalan dengan pandangan Timbawa, Rompas, dan Plangiten (2021) yang menegaskan bahwa kompetensi SDM dan penerapan SOP yang disiplin merupakan faktor penentu jaminan pelayanan publik. Namun, sebagaimana dinyatakan Moenir (2010) dalam Pristiria et al. (2022), jaminan kualitas yang utuh mensyaratkan dukungan sarana fisik yang andal agar rasa aman pelanggan dapat terbentuk secara menyeluruh.

Empati (*Empathy*)

Empati (*empathy*) menggambarkan rasa kepedulian, perhatian secara personal, pemahaman atas kebutuhan pelanggan, serta kemudahan komunikasi yang ditunjukkan oleh penyedia layanan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2016). Indikator empati meliputi kesantunan, kesabaran, dan kepekaan terhadap keluhan warga.

Berdasarkan hasil analisis, pada level interaksi individu antara petugas dan warga, dimensi empati terlaksana dengan sangat baik. Petugas teknis PLN ULP Siau menerapkan standar pelayanan PS4 (Senyum, Salam, Sapa, Santun), mendengarkan keluhan warga dengan sabar, serta memberikan edukasi mengenai penyebab gangguan dan cara penggunaan listrik yang aman. Sikap empati ini diapresiasi oleh masyarakat yang merasa dihargai saat menyampaikan keluhan.

Akan tetapi, pada level empati kelembagaan, masyarakat merasa bahwa kebutuhan dasar mereka akan pasokan listrik yang stabil belum sepenuhnya dipahami oleh pihak manajemen PLN. Kondisi krisis listrik yang berlangsung menahun tanpa penyelesaian permanen dipersepsikan warga sebagai kurangnya kepekaan instansi terhadap penderitaan sosial-ekonomi masyarakat kepulauan. Kesenjangan antara empati sikap petugas di lapangan dan empati kebijakan



kelembagaan ini menunjukkan perlunya komitmen manajemen pusat untuk mendengarkan aspirasi warga daerah terluar.

Temuan ini memperkuat hasil penelitian Pongantung, Dengo, dan Mambo (2021) mengenai pentingnya kepekaan organisasi dalam merespons tuntutan pelayanan publik. Keramahan petugas lapangan merupakan aset penting, namun harus disempurnakan dengan kebijakan penyediaan energi yang berkeadilan bagi masyarakat kepulauan.

Bukti Fisik (*Tangibles*)

Bukti fisik (*tangibles*) meliputi fasilitas fisik, perlengkapan kerja, kelengkapan alat, penampilan karyawan, serta media komunikasi digital yang digunakan oleh perusahaan (Parasuraman et al., 1988; Tjiptono, 2016).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa bukti fisik petugas PLN ULP Siau sangat baik. Petugas selalu mengenakan seragam dinas resmi dan Alat Pelindung Diri (APD) K3L secara lengkap (helm, kacamata, rompi, sarung tangan isolasi, dan sepatu safety) saat bertugas di lapangan. Operasional perbaikan didukung oleh kendaraan mobil tangga dan peralatan kerja yang memadai. Kondisi tiang dan kabel transmisi utama secara umum sudah layak, meskipun jaringan listrik masih rentan terganggu oleh ranting dan pohon milik warga di sepanjang jalan.

Hambatan utama pada dimensi bukti fisik terletak pada pemanfaatan aplikasi digital PLN Mobile oleh masyarakat. Sebagian besar warga di Kecamatan Siau Timur Selatan belum menggunakan aplikasi digital tersebut karena kurangnya pemahaman, belum tersosialisasi, dan merasa ragu dalam mengoperasikannya. Pelanggan lebih nyaman menyampaikan laporan secara konvensional via telepon atau pesan singkat pribadi kepada petugas. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi digital yang disiapkan PLN belum diimbangi oleh literasi digital yang merata di kawasan pedesaan kepulauan.

Sejalan dengan studi Suprianto (2023), penerapan teknologi informasi dalam pelayanan publik memerlukan edukasi dan sosialisasi berkelanjutan agar tidak memicu jurang pemisah digital. Bukti fisik berbasis aplikasi digital baru dapat meningkatkan efisiensi pelayanan secara nyata apabila masyarakat didampingi secara aktif dalam pemanfaatannya.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan analisis kualitatif mendalam, kualitas pelayanan listrik PT. PLN ULP Siau di Kecamatan Siau Timur Selatan masih mengalami kendala operasional dan teknis sehingga belum sepenuhnya memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Penilaian berdasarkan lima dimensi Parasuraman et al. (1988) menyimpulkan: keandalan (*reliability*) belum optimal karena pasokan listrik belum stabil akibat pemadaman berulang terjadwal maupun tidak terjadwal; daya tanggap (*responsiveness*) terhambat oleh keterbatasan personel piket Yantek sehingga terjadi ketidaksesuaian antara aplikasi digital dan lapangan; jaminan (*assurance*) didukung oleh kompetensi teknis dan integritas petugas tetapi rasa aman masyarakat belum terbentuk akibat kekhawatiran kerusakan alat elektronik; empati (*empathy*) terwujud melalui sikap petugas yang ramah dan komunikatif (PS4) tetapi empati kelembagaan kurang karena masalah kelistrikan berlangsung menahun; serta bukti fisik (*tangibles*) dinilai sangat baik melalui kelengkapan APD dan peralatan operasional tetapi pemanfaatan PLN Mobile masih sangat rendah.

Saran strategis bagi PT. PLN ULP Siau dan Pemkab SITARO mencakup: menambah unit mesin pembangkit permanen untuk menjaga kontinuitas pasokan; menambah kuota personel piket Yantek untuk mempercepat respons gangguan; mempertahankan pelatihan dan sertifikasi petugas secara berkala; meningkatkan konsistensi penyampaian informasi pemadaman; serta menggiatkan sosialisasi dan pendampingan pemanfaatan aplikasi PLN Mobile secara langsung ke desa-desa agar pelayanan digital lebih inklusif dan efisien.



5. DAFTAR PUSTAKA

- Alaslan, A., Suharti, B., Laxmi, Rustandi, N., Sutrisno, E., & Rahmi, S. (2023). Penelitian Metode Kualitatif. <https://osf.io/preprints/thesiscommons/smrhb>
- Gumolung, S., Rares, J., & Mambo, R. (2023). Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Desa Bowombaru Utara Kecamatan Melonguane Timur Kabupaten Kepulauan Talaud. *Jurnal Administrasi Publik*, 9(3), 528-538. <https://doi.org/10.35797/jap.v9i4.49292>
- Koloay, D., Lengkong, F. D. J., Plangiten, & Novita, N. N. (n.d.). Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus PT . PLN (PERSERO) Area Manado). 86-93.
- Kurniati, I. D., Setiawan, R., Rohmani, A., Lahdji, A., Tajally, A., Ratnaningrum, K., Basuki, R., Reviewer, S., & Wahab, Z. (2015). Buku Ajar: Manajemen Pelayanan Publik.
- Maramis, F. S., Sepang, J. L., & Soegoto, A. S. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada Pt. Air Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 6(3), 1658-1667. <https://doi.org/10.35794/emba.v6i3.20411>
- Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia Nomor 27 Tahun 2017 tentang Tingkat Mutu Pelayanan dan Biaya yang Terkait dengan Penyaluran Tenaga Listrik oleh PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).
- Pongantung, C. M., Dengo, S., & Mambo, R. (2021). Manajemen Strategis Pemerintah Desa Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Motoling Dua Kecamatan Motoling Kabupaten Minahasa Selatan. *Apresiasi Pendidikan*, 7(2338 - 9613)
- Pristiria, R. A., Kismartini, K., & Dwimawanti, I. H. (2022). Faktor “ Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Perspektif*, 11(2), 533-546. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v11i2.5897>
- PT. PLN (Persero). (2011). Surat Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor 1336.K/DIR/2011 tentang Pedoman Proses Pelayanan Pelanggan PT. PLN (Persero).
- Safrudin, R., Zulfamanna, Kustati, M., & Sepriyanti, N. (2023). Penelitian Kualitatif. *Journal Of Social Science Research*, 3(2), 1-15
- Saleh, S. (2017). Analisis Data Kualitatif. Penerbit Pustaka Ramadhan.
- Sarihi, I. N., Rorong, A. J., & Rares, J. (2020). Kualitas Pelayanan Pendidikan Menengah Di SMP Negeri 2 Taliabu Utara Kabupaten Pulau Taliabu. *Jurnal Administrasi Publik*, 6(93), 1-11.
- Sinambela, L. P. (2014). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Bumi Aksara.
- Sosrodiharjo, & B.A. (2014). Metode Penelitian Sosial (Issue October 2019).
- Suprianto, B. (2023). Literature Review : Penerapan Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik. 8(2), 123-128.
- Timbawa, R. H., Rompas, W. Y., & Plangiten, N. N. (2021). Pelayanan Kesehatan Di puskesmas gemeh kecamatan gemeh kabupaten kepulauan talaud. ISSN 2338 - 9613 JAP No. 112 Vol. VII 2021, VII(112).
- Tjiptono, F., & Chandra, G. (2016) Service, Quality, Dan Satisfaction edisi 4 Penerbit andi, Yogyakarta.
- Undang- Undang RI No. 30. (2021). Ketenagalistrikan. Presiden Republik Indonesia, 2009(75), 31-47.
- UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2009). UU RI No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Lembaran Negara RI Tahun 2009. Sekretariat Negara. Jakarta, 2003(1), 20-28.