

Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dalam Meningkatkan Pelayanan Penyambungan Listrik Baru

Taufik Nurhadi

Universitas Nusaputra, Sukabumi, Indonesia; taufiknurhady23@gmail.com

Info Artikel

Article history:

Received Januari 2023
Revised Januari, 2023
Accepted Januari, 2023

Kata Kunci:

Efektivitas, Kinerja karyawan

Keywords:

Effectiveness, Employee
Performance

ABSTRAK

PT. PLN sebagai perusahaan yang menjual jasa energi listrik harus dapat memenuhi keinginan dan kebutuhan pelanggannya dengan menggunakan metode pelayanan yang efektif dan lebih mengutamakan kinerja pegawai untuk mewujudkan keberhasilan pelayanan prima. Judul skripsi ini adalah Efektivitas Kinerja Karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan sambungan listrik baru. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan efektivitas kinerja karyawan pada PT. PLN. Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan sambungan listrik baru. Masalah dalam penelitian ini adalah seberapa efektifkah kinerja karyawan pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan sambungan listrik baru. Penelitian menggunakan metode kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Instrumen utama penelitian adalah peneliti sendiri yang mengumpulkan data, mengelola, menganalisis, menafsirkan, memverifikasi, dan mendeskripsikan data dari informasi yang diperoleh. Sumber data penelitian ini adalah data primer dan data sekunder yang berkaitan dengan kondisi empiris terhadap efektivitas kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan sambungan listrik baru. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara mendalam, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja karyawan yang efektif pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dapat meningkatkan pelayanan sambungan listrik baru. Hal ini disebabkan dimensi efektivitas dan kinerja pegawai dilakukan sesuai dengan tujuan perusahaan.

ABSTRACT

PT. PLN as a company that sells electrical energy services must be able to meet the desires and needs of its customers by using effective service methods and focusing more on employee performance to realize the success of excellent service. The title of this thesis is the effectiveness of employee performance at PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan in improving the service of new electrical connections. This study aims to describe the effectiveness of employee performance at PT. PLN. Kuningan Rayon in improving the service of new electrical connections. The problem in this study is how effective is the performance of employees at PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan in improving the service of new electrical connections. Research uses qualitative methods with descriptive types of research. The main instrument of research is the researchers themselves who collect data, manage, analyze, interpret, verify and describe data from information obtained. The source of this research data is primary data and secondary data relating to empirical conditions on the effectiveness of employee performance at PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan in improving the service of new electrical connections. Data collection techniques used are observation, in-depth interviews, and

documentation studies. The results of the study showed that effective employee performance at PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan can improve the service of new electrical connections. This is due to the dimensions of effectiveness and performance of employees carried out in accordance with the objectives of the company.

This is an open access article under the [CC BY-SA](#) license.



Corresponding Author:

Name: Taufik Nurhadi

Institution: Universitas Nusaputra, Sukabumi, Indonesia

Email: taufiknurhady23@gmail.com

1. PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) Rayon Kuningan merupakan perusahaan Negara yang bergerak di bidang jasa energi listrik, yang salah satu tujuannya adalah melayani kepentingan umum/masyarakat dalam memenuhi kebutuhan energi listrik. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Rayon Kuningan merupakan salah satu BUMN yang keberadaannya sangat dibutuhkan dalam memberikan pelayanan jasa kebutuhan listrik warga di Kabupaten Kuningan. Dalam mewujudkan kepuasan yang dirasakan masyarakat, maka PLN harus dapat melakukan suatu perbuatan konkrit dan memuaskan. Harus ada perubahan dalam melaksanakan pelayanan pada kebutuhan listrik masyarakat. Salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui program-program unggulan yang berorientasi pada kebutuhan listrik dan kepuasan pelanggan dalam pelayanan listrik. Program-program dibuat untuk meningkatkan tersebut bertujuan untuk meningkatkan dan mengefektifkan kinerja para pegawai dalam memberikan kepuasan kepada pelanggan. Berdasarkan survey pendahuluan tentang efektivitas kinerja pegawai yang telah dilakukan, pertama tentang Sumber Daya Manusia (SDM) dimana jumlah keseluruhan adalah 14 orang pegawai.

Kedua, hasil pelaksanaan survei pendahuluan, dalam hal ini peneliti melihat diduga adanya permasalahan tentang keefektifan kinerja pelayanan pegawai PLN dalam pelayanan penyambungan listrik baru. Dalam permasalahan ini terlihat masih adanya kekurangan efektifkan kinerja dalam pengawasan atau controlling, yaitu (1) pengawasan dalam pendistribusian peralatan dari PLN Pusat ke PLN Rayon Kuningan masih belum maksimal untuk ketepatan waktu pendistribusian dan kurangnya pengawasan dalam menjaga dan penyimpanan peralatan listrik untuk penyambungan listrik baru tersebut; (2) kurangnya pengawasan dalam pelayanan setelah pemasangan KWH listrik di tiap rumah yang mengajukan pemasangan listrik baru oleh pihak ketiga yang di lapangan melaksanakan pemasangan listrik baru, masih ditemukan belum sempurnanya alat KWH baru yang masih mengalami sering secara tiba-tiba listrik mati setelah pemasangan baru dan; (3) waktu pelayanan keluhan listrik setelah pemasangan listrik baru yang sering mati oleh pelanggan, masih memakan waktu dan tidak secara cepat melayani untuk mengatasi permasalahan mati listrik yang dialami oleh pelanggan.

Keefektifan kinerja seluruh pegawai PT. PLN belum bisa memenuhi keinginan dari pelanggan dalam penyambungan listrik baru, dimana pelanggan mengharapkan PT. PLN memberikan pelayanan terbaik bagi pelanggannya, mendapatkan peralatan/KWH baru yang

berkualitas dan terjaga keadaannya, mendapatkan pelayanan tepat waktu dalam menanggapi keluhan pelanggan dalam hal pengawasan purna penyambungan listrik baru yang dilakukan oleh pihak ketiga.

2. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan peneliti adalah metode kualitatif, karena metode ini dipandang peneliti lebih relevan digunakan dalam mengamati efektivitas kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan penyambungan listrik baru, Pendekatan kualitatif sesuai untuk digunakan ketika penelitian memerlukan informasi yang menggambarkan pola-pola tertentu, misalnya efektivitas kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan penyambungan listrik baru. Berdasarkan konsep tersebut di atas, maka fokus dalam penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut:1) Bagaimana gambaran efektivitas kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan penyambungan listrik baru. 2) Apa saja faktor-faktor pendukung dan penghambat efektivitas kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan. 3) Upaya apa saja pencapaian efektivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan penyambungan listrik baru.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

3.1 Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan

Penelitian ini berusaha menjawab satu permasalahan pokok, yaitu bagaimana efektivitas kinerja pegawai pada PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan dalam meningkatkan pelayanan penyambungan listrik baru. Dalam penelitian ini dilakukan dengan wawancara mendalam untuk mendapatkan data yang valid, dan dapat di analisis dengan cara metodologi penelitian. Selanjutnya Hasil penelitian dengan mendapatkan data melalui wawancara tentang efektivitas kinerja dalam peningkatan pelayanan diuraikan dalam hasil penelitian berikut.

a. Penilaian

secara keseluruhan pelaksanaan tujuan dari program dinilai sudah dilaksanakan dengan baik dan efektif, namun ada juga masalah hambatan dalam skala kecil, tapi bisa langsung di tangani oleh bagian lapangan. Dan secara administrasi juga sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan. efektivitas dari suatu program mempunyai pandangan respon yang positif dari masyarakat, dan juga suatu dampak dari program tersebut dapat menumbuhkan masyarakat ke arah positif. Efektivitas suatu program menjadi penting untuk diperhatikan baik oleh pelanggan maupun dari perusahaan BUMN atau pemerintah sendiri, karena keberadaan program ini direncanakan dan dilaksanakan untuk kepentingan rakyat dalam pembiayaannya pun uang rakyat juga dilibatkan

b. Keterkaitan

Indikator keterkaitan menjadi faktor yang dapat menentukan bahwa seorang pegawai itu dapat dikatakan menjalankan tugas pokok dan fungsinya (tupoksi) atau tidak, Karena ini sebuah sistem, maka keterkaitan selalu dilaksanakan sesuai dengan SOP. Ketelitian dari tiap bagian diperhatikan oleh manajer, sehingga kesalahan-kesalahan yang terjadi itu kecil dan dapat diatasi dengan cepat dan mudah tanpa mengganggu bidang lain yang akan menghambat pekerjaan bidang lainnya.

c. Kepekaan

Kepekaan disini dimaksudkan seperti yang di katakan manajer yaitu: “respon PLN dalam menanggapi ajuan dan keluhan masyarakat, baik secara langsung atau online dan call center langsung ditanggapi secara cepat agar pelayanan yang lainnya tidak terhambat, kepekaan dalam menerima keluhan dan menanganinya sesuai dengan prosedur yang telah di tetapkan. Kepekaan nya dimulai dari awal pengajuan sampai penyelesaian keluhan dengan baik dan cepat sesuai target yang telah ditentukan. Hal yang dibutuhkan dalam kepekaan pegawai adalah ketenangan, ketelitian dan keramahan sikap disaat menghadapi pelanggan. Oleh karena itu, manajer PT. PLN (Persero) Rayon Kuningan mempunyai kemampuan dalam melihat kepekaan para pegawainya dalam mengerjakan tugas-tugasnya dan memberikan pelayanan kepada pelanggan.

d. Keterandalan

Dari sisi keterandalan SDM pegawai PLN Rayon Kuningan mempunyai kemampuan mengaplikasikan kompetensi para pegawai dari tiap bagian telah mencapai tujuan dan target yang ada. Pencapaian target menjadi tujuan utama dari pengajuan pelanggan akan penyambungan listrik baru. Menjadi indikator yang sangat penting, SDM menjadi faktor penentu akan keberhasilan pencapaian tujuan dan target. Disini manajer dituntut lebih teliti, tegas dan untuk menanamkan disiplin, memberikan motivasi dan pengaruh positif yang dapat meningkatkan kinerja pegawai yang efektif.

e. Kepraktisan

Kepraktisan perlengkapan, peralatan dan sarana, telah dipersiapkan dan selalu di maintenance fungsi-fungsi dari setiap perlengkapan, peralatan dan sarannya secara berkala. Secara prosedural manajer menerima hasil laporan-laporan yang masuk dengan pengevaluasian peralatan dan perlengkapan tentang keadaan kondisi peralatan dan ketersediaan perlengkapan yang disesuaikan dengan waiting order (pengajuan), tujuan dan target yang telah ditentukan untuk keefektifan kinerja pegawai.

f. Dapat Diterima

Setiap pelaksanaan pekerjaan pada PT. PLN dilakukan secara prosedural dan dilaporkan kepada atasan yaitu manajer. Manajer akan memeriksa laporan-laporan pekerjaan apakah sudah sesuai dengan prosedur atau tidak. Adanya pelaksanaan program penyambungan listrik baru oleh PLN. Rayon Kuningan dinilai mempunyai efektivitas dalam menjalankan program penyambungan listrik baru, dengan ditentukannya target dari PLN Area Cirebon dan dinilai efektif oleh pihak PLN Area Cirebon

3.2 Kinerja Pegawai PT. PLN Rayon Kuningan

a. Kualitas hasil kerja

Kualitas hasil kerja para pegawai tidak mengecewakan manajer dan pimpinan, dikarenakan para pegawai sudah terlatih kompetensi-kompetensinya dalam melaksanakan tugas dan pelayanan kepada pelanggan. Terlebih dari indikator ketepatan waktu penyambungan listrik baru dan pelayanan karena telah dibantu dengan call center dan website serta aplikasi teknologi terbaru sehingga memudahkan dan mempercepat proses pengerjaan dari program penyambungan listrik baru.

b. Ketepatan waktu

Dengan jumlah yang sekarang ini, kami pihak PLN rayon Kuningan bersama rekanan PLN yaitu PT. Mahesa Karya Mandiri, kami dapat mengerjakan pekerjaan kami yaitu penyambungan

baru listrik baru sebagian besar itu tepat waktu, karena kami mempunyai standar ketepatan waktu dalam penyambungan listrik baru. Tapi, ada juga tidak tepat waktu dikarenakan adanya kekurangan jumlah pegawai disaat banyak penyambungan, perbaikan dan adanya peralatan meteran listrik yang bermasalah, sehingga tidak bisa tepat waktu.

c. Prakarsa

Prakarsa dalam menyelesaikan pekerjaan merupakan suatu sikap inisiatif yang lahir dari pemikiran pegawai dalam menghadapi permasalahan yang ditemui di lapangan. pegawai di lapangan telah memiliki inisiatif yang cukup dalam melakukan pekerjaan, saya selalu memberikan kesempatan kepada pegawai untuk menggunakan pendapat, cara dan teknis dalam menyesuaikan permasalahan dan pegawai selalu antisipasi terdapat setiap masalah penyambungan baru, sehingga setiap inisiatif tersebut dapat memberikan hasil yang positif bagi PT. PLN Rayon Kuningan dan para pelanggan

d. Kapabilitas

Kapabilitas seorang pegawai dituntut untuk mengerjakan pekerjaannya sesuai dengan kompetensinya, kemampuan pegawai PLN sudah memenuhi standar melalui proses-proses dalam melaksanakan tugas menjadi lebih baik dari waktu-kewaktu. Dengan dasar pengetahuan dan kemampuan dalam bidangnya masing-masing menjadi efektif dalam pelayanan untuk hal penyambungan listrik baru dari administrasi sampai penyambungan dan pengecekan pasca penyambungan

e. Komunikasi

komunikasi disini secara internal eksternal sudah seperti keluarga, dengan menunjukkan kepribadian yang ramah dan santun, saling menghargai antar sesama. Dan dalam lingkup pekerjaan, mereka mampu berkomunikasi dalam menyelesaikan pekerjaan yang berhubungan antar bidang dan unit dan komunikasi standar para pegawai dalam menghadapi pelanggan menggunakan 3S yaitu salam, senyum dan sapa. Sehingga para pelanggan merasa dihargai jika dalam pengajuan dan keluhan yang secara langsung berhubungan dengan pegawai kami

3.3 Faktor Pendukung dan Penghambat Efektivitas Kinerja dan Pelayanan Penyambungan Listrik Baru

a. Faktor pendukung

faktor pendukung dalam meningkatkan efektivitas kinerja pegawai PT. PLN dalam penyambungan listrik baru yaitu meningkatkan sistem TMP (Tingkat Mutu Pelayanan), APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu), AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu), sarana dan prasarana yaitu alat transportasi, GPS dan lain sebagainya, dan call center 123.

b. Faktor Penghambat

Ketidak tepatan waktu dalam melaksanakan pekerjaan dikarenakan kekurangan jumlah pegawai disaat banyak penyambungan, perbaikan dan adanya peralatan meteran listrik yang bermasalah, sehingga tidak bisa tepat waktu.

Upaya Peningkatan Efektivitas Kinerja dan Pelayanan Penyambungan Listrik Baru

Pertama untuk mengatasi faktor penghambat, kami sudah mencari solusi dalam permasalahan calo, solusinya yaitu dengan menyediakan fasilitas berupa aplikasi yang berbasis web, Kedua, faktor cuaca dalam pelaksanaan penyambungan listrik baru, kami memberikan informasi melalui telepon atau sms atau email. Ketiga, masalah ketersediaan jaringan, kami terus berusaha untuk menambah jaringan atau gardu listrik untuk daerah yang jauh dan sulit ditempuh.

Dan, terakhir kami terus mensosialisasikan informasi nomor telepon melalui media promo kami, menyediakan operator untuk menjaga dan menjawab telepon dan web untuk bisa mempermudah pelayanan.

4. KESIMPULAN

Keterkaitan antar bagian pegawai PT. PLN Rayon Kuningan melaksanakan sesuai dengan tupoksinya, dibutuhkan perhatian atas jalannya program yang dilakukan oleh pegawai sesuai dengan SOP. Kepekaan pegawai PT. PLN Rayon Kuningan dalam menerima keluhan dan menanganinya menjadi prioritas para pegawai dan manajer. Keterandalan SDM pegawai PT. PLN Rayon Kuningan menjadi faktor penentu akan keberhasilan pencapaian tujuan dan target PLN Rayon Kuningan. Kepraktisan perlengkapan, peralatan dan sarana, telah dipersiapkan dan selalu di maintenance fungsi-fungsi dari setiap perlengkapan, peralatan dan sarannya secara berkala.

Ketepatan waktu penyambungan listrik baru dan pelayanan oleh para pegawai PT. PLN Rayon Kuningan lebih efektif dan efisien dalam hal waktu menjadi cepat dan mudah dengan adanya call center dan website serta aplikasi teknologi terbaru. Prakarsa pegawai dipengaruhi oleh pimpinan untuk berinovasi mengerjakan tugas atau pekerjaan dalam mencapai tujuan efektivitas dan efisien waktu tanpa keluar dari standar prosedur atau SOP.

Kapabilitas dalam kemampuan pegawai menguasai sistem penyambungan listrik baru, dan mampu mengetahui sistem yang lain sebagai satu kesatuan dari unit-unit yang saling terkait, sehingga para pelanggan mempunyai rasa aman, nyaman dan puas atas pengajuan dan pelayanan dari PLN. komunikasi internal dan eksternal dengan baik antar pegawai. Komunikasi yang baik dapat mempengaruhi pelayanan kepada pelanggan dalam melaksanakan pekerjaan yang berhubungan dengan pelayanan penyambungan listrik baru

Faktor pendukung dalam efektivitas kinerja pegawai dan pelayanan penyambungan listrik baru yaitu meningkatkan sistem TMP (Tingkat Mutu Pelayanan), APKT (Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu), AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpadu), sarana dan prasarana yaitu alat transportasi, GPS dan lain sebagainya, dan call center 123.

Dan faktor Penghambat yaitu masih adanya praktek calo yang tidak terlihat dan dapat merugikan pelanggan PLN, faktor cuaca, ketersediaan jaringan, nomor telepon yang dicantumkan pada saat pendaftaran penyambungan baru tidak aktif atau sibuk.

Upaya pelayanan yang dilakukan PLN yaitu, persyaratan penyambungan listrik baru lebih mudah dengan biaya yang murah, memudahkan akses pembayaran tagihan melalui berbagai jalur pembayaran, pelayanan menggunakan sistem dan peralatan yang berbasis teknologi terbaru, mengadakan listrik pintar dengan meter listrik Prabayar, pelayanan di kantor dipercepat dan efisien serta meningkatkan sarana dan prasarana.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdoellah, Oekan S. 2011. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Universitas Padjadjaran.
- Agung, Kurniawan 2005. Transformasi Pelayanan Publik. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Akib, H., & Salam, R. (2016). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Berbasis Importance Performance Analysis (IPA) pada Kecamatan Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Scientific Pini*, 2(April 2016), 16–20.

- Atik, dan Ratminto. 2005. Manajemen Pelayanan, disertai dengan pengembangan model konseptual, penerapan citizen's charter dan standar pelayanan minimal. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Berman & Evan. 1992. Retail Management: A Strategic Approach.
- Bernardin and Russel, 1993. Human Resource Management. New Jersey: International Editions Upper Saddle River, Prentice Hall.
- Brent D, Ruben dan Stewart, Lea P. 2006. Communication and Human Behavior. United States: Allyn and Bacon.
- Hamzah, dkk. 2012. Teori Kinerja dan Pengukurannya. Jakarta: Buku Aksara.
- Handoko, T. Hani. 1999. Manajemen. BPFE Yogyakarta : Yogyakarta.
- _____ 2012. Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia. Yogyakarta: BPFE.
- Hidayat. 1986. Teori Efektifitas Dalam Kinerja Karyawan. Gajah Mada University Press. Yogyakarta
- John and Robert, 2010, Human Resource Management. Edisi kesepuluh. Jakarta: Salemba Empat.
- Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu. Gava Media. Yogyakarta
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu 2007. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke Tujuh. PT.Remaja Rosda Karya, Bandung.
- _____ 2011. Manajemen Sumber Daya Manusia. Cetakan ke Tujuh. PT.Remaja Rosda Karya, Bandung
- Moenir. 2000. Manajemen Pelayanan Publik. Jakarta: Bina Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2004. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Penerbit PT. Remaja Rosdakarya.
- Musanef. (1991). Manajemen Kepegawaian Di Indonesia. Jakarta: CV Haji Masagung.
- Nogi Hessel. 2005. Manajemen Publik. PT. Gramedia Widiasarana Indonesia : Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2014. Teori Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta.
- Poerwadarminta. W.J.S. 2003. Kamus Umum Bahasa Indonesia. Jakarta : Balai. Pustaka.
- Prawirosentono, Suyadi. 1999. Kebijakan Kinerja Karyawan. Yogyakarta : BPFE
- Poerwadarminta, 2002., "Kamus Besar Bahasa Indonesia", Depdiknas, edisi III, Cetakan Kedua, Jakarta: Balai Pustaka.
- Ramdhani, A., Alamanda, D. T., & Amin, A. S. (2010). The Importance of Retail Service Quality and Store Image in Creating Customer Loyalty. Global Management Conference (hal. 161-165). Jakarta: Gunadharma University.
- Ratminto, dan Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Salusu, J. 2006
- Schiffman, Leon. G and Kanuk, Leslie Lazar.2004. Consumer Behavior 8th edition. Pearson Prentice Hall.
- Sedarmayanti. 2014. Manajemen Sumber Daya Manusia Dan Produktivitas Kerja. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Siagian, S.P. Manajemen, 1978. Yogyakarta: Liberty.
- Steers, M Richard. (1985). Efektivitas Organisasi Perusahaan. Jakarta: Erlangga.
- Soeprihanto. 2001. Penilaian Kinerja dan Pengembangan Karyawan. Yogyakarta: Fakultas Ekonomi UGM.
- Wibowo (2007). Manajemen Kinerja. Jakarta: raja Grafindo Persada
- _____ (2012). Manajemen Kinerja. Jakarta: raja Grafindo Persada.

- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: Balancing customer perceptions and expectations*. Simon and Schuster.
- Zulian, Yamit. 2001. *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa*. Ekognisia, Yogyakarta.
- Akib, H., Guntur, M., & Salam, R. (2016). Civitas Academic Perception of "Blissful Services" for Recipient Postgraduate Program State University of Makassar, Indonesia. In. *International Conference on Public Organization VI (ICONPO VI)* (pp. 340–350).
- Suwarno, dan Rohmad, Zaini. 2012. Pengaruh Kinerja Pegawai dan Mutu Pelayanan Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat dalam Memperoleh Kartu Tanda Penduduk dan Kartu Keluarga di Kecamatan Baki. *Jurnal Manajemen Bisnis Syariah* No. 01/th.VII/Agustus 2012-Januari 2013. Program Pasca Sarjana Universitas Sebelas Maret Surakarta. Tangkilisan.
- Paulina. 2016. Efektivitas Kinerja Pegawai Pada PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Timur Area Malang Rayon Dinoyo Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima. Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Tribhuwana Tungadewi, Malang.