

ABSTRAK

Jemma, Dr. Hafiz Elfiansya Parawu, S.T.,M.Si dan Ahmad Taufik,S.AP.,M.AP. Manajemen Kompalin Dalam Pelayanan Publik Di Perusahaan Listirik Negara (PLN) Panakkukang Kota Makassar.

Di era modern, kehidupan masyarakat sangat tergantung pada pasokan energi listrik di rumah tangganya. PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan listrik negara yang dipercayakan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan energi listrik masyarakat. Dalam rangka pengembangan diri, PT. PLN menyediakan pusat layanan pengaduan, termasuk ULP PLN Panakkukang di Kota Makassar. Meskipun demikian, terdapat beberapa masalah terkait keluhan yang disampaikan kepada ULP PLN Panakkukang, baik terkait pelayanan maupun manajemen komplain yang diterapkan oleh perusahaan tersebut. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis penerapan manajemen komplain yang dilakukan oleh ULP PLN Panakkukang terhadap pelanggan. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data melibatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi..

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa indikator manajemen komplain yang diterapkan di ULP PLN Panakkukang, seperti kecepatan proses pengaduan, penanganan komplain, dan kemudahan pengajuan komplain, telah memenuhi atau bahkan melebihi harapan pelanggan. Meskipun demikian, volume komplain yang masih signifikan menunjukkan perlunya ULP PLN Panakkukang untuk melakukan evaluasi kinerja guna mencegah kesalahan-kesalahan yang dapat memicu keluhan dari pelanggan.

Kata Kunci : Manajemen Komplain, Pelayanan Publik, (ULP PLN Panakkukang)