

ABSTRAK

Ashfa Malika Azahra, Dr. Haerana, S.Sos., M.Pd, Rusliadi, S.Sos., M.A.P Strategi Manajemen Konflik Pada Penyelesaian Pengaduan Masyarakat Atas Gangguan Kelistrikan Di Kota Makassar.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis strategi manajemen konflik yang diterapkan oleh PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan dalam merespons dan menyelesaikan pengaduan masyarakat atas gangguan kelistrikan di Kota Makassar, khususnya di wilayah Hertasning. Gangguan kelistrikan merupakan kondisi yang dapat menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat serta berpotensi memunculkan perbedaan persepsi antara pengguna layanan dan penyelenggara pelayanan publik. Oleh karena itu, diperlukan strategi manajemen konflik yang tepat agar proses pelayanan tetap berjalan secara efektif dan kondusif.

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan penelitian dipilih secara purposive, melibatkan pihak internal PLN serta masyarakat yang pernah menyampaikan pengaduan terkait gangguan kelistrikan. Analisis data dilakukan melalui tahapan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa PT PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan telah menerapkan berbagai strategi manajemen konflik dalam penanganan pengaduan masyarakat, antara lain melalui penyediaan saluran pengaduan resmi, pemanfaatan media komunikasi digital, serta upaya komunikasi langsung antara petugas dan pelanggan. Strategi tersebut bertujuan untuk menjaga kelancaran pelayanan, memberikan kejelasan informasi, dan meminimalkan potensi konflik yang dapat muncul akibat gangguan kelistrikan. Strategi manajemen konflik yang diterapkan oleh PLN pada dasarnya telah mengarah pada prinsip pelayanan publik yang transparan, responsif, dan akuntabel, meskipun masih memerlukan penguatan dan penyempurnaan secara berkelanjutan agar dapat semakin meningkatkan kualitas pelayanan dan kepercayaan masyarakat.

Kata Kunci: Manajemen Konflik, Pelayanan Publik, Pengaduan Masyarakat, PLN