ABSTRAK

HADI PRABOWO (2022). Kinerja Pegawai Perusahaan Listrik Negara Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sungguminasa Kabupaten Gowa (dibimbing oleh Abd. Kadir Adys dan Nurbiah Tahir).

Tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui Produktivitas, Responsivitas, dan Akuntabilitas Kinerja Pegawai Perusahaan Listrik Negara Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sungguminasa Kabupaten Gowa. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan jumlah informan sebanyak 4 orang termasuk Supervisor PLN ULP, Staf PLN ULP, dan Tokoh Masyarakat sebanyak 2 Orang purposive. Pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sedangkan analisis data menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kinerja Pegawai Perusahaan Listrik Negara Unit Layanan Pelanggan (ULP) Sungguminasa Kabupaten Gowa sudah sepenuhnya baik. Hal tersebut terlihat dari indikator Produktivitas, dan Responsivitas, dimana banyaknya informasi tersedia yang bisa diakses dimana saja dan semakin minimnya masyarakat yang datang ke kantor, karena telah disediakan pelayanan PLN *mobile* dan ketanggapan pegawai terhadap pelanggan dalam laporan di kantor PLN ULP dan para pegawai cukup ramah terhadap pelanggan. Namun dari segi Akuntabilitas, staf pelayanan pelanggan PLN juga sangat mengemban tanggung jawab atas kinerja yang dilakukan terhadap pelanggan setiap laporan keluhan pelanggan dan memberikan pelayanan dengan baik, ditandai dengan berjalannya semua agenda yang telah ditentukan dan tidak membeda-bedakan semua dalam hal pengurusan.

Kata Kunci: *Kinerja Pegawai, Kepuasan Pelanggan*