



EFISIENSI MANAJEMEN PELAYANAN LISTRIK PRABAYAR DAN PASCABAYAR PADA PT. PLN (PERSERO) ULP SUNGGUMINASA

Nur Anisa Suci Ramadani¹, Manan Sailan², Andi Cudai Nur³, Muhammad Guntur⁴

nuranisasuciramadani@gmail.com¹, manan.sailan@unm.ac.id²,
cudainur@unm.ac.id³, m.guntur@unm.ac.id⁴

Universitas Negeri Makassar

Abstract: *This research aims to analyze the efficiency of prepaid and postpaid electricity service management at PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa, uses service management efficiency analysis referring to the concepts of "Balanced Scorecard" and "SERVQUAL Model". The type of research used is qualitative research with in-depth interviews with internal PLN ULP Sungguminasa and customers, the research focus includes service cycle time, service quality, service innovation and operational efficiency, and service indicators include physical appearance, reliability, responsiveness, guarantee and empathy. The data that has been collected is then analyzed using qualitative data analysis proposed by Miles and Huberman. Results of research analysis of the efficiency of PT prepaid and postpaid electricity service management. PLN ULP Sungguminasa shows that prepaid and postpaid electricity operates in one service unit, using the "Balanced Scorecard: Internal Business Process", efficiency is considered quite good, especially in handling disruptions, service quality standards, and evaluating customer satisfaction. Technical and administrative obstacles, such as trouble recovery times and inappropriate use of electricity, are still challenges. Based on the "SERVQUAL Model" prepaid and postpaid electricity services achieve a fairly good level of efficiency. Prepaid excels in reliability, responsiveness and empathy which is considered to require optimization of the physical aspects of meters and communication. Postpaid excels in being physical, responsive and empathetic with indications of the need for increased interruption recovery times, customer participation and transparency over compensation. It is recommended to research the management efficiency of prepaid and postpaid electricity services at PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa, focuses on improving physical meters, intensifying communications, and emphasizing transparency to strengthen relationships with customers.*

Keywords: *Service Management Efficiency, Prepaid and Postpaid Electricity.*

Abstrak: Penelitian ini bertujuan menganalisis efisiensi manajemen pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar pada PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa, menggunakan analisis efisiensi manajemen pelayanan merujuk pada konsep "Balanced Scorecard" dan "SERVQUAL Model". Jenis penelitian yang digunakan adalah jenis penelitian kualitatif dengan wawancara mendalam kepada internal PLN ULP Sungguminasa dan pelanggan, fokus penelitian mencakup waktu siklus layanan, kualitas layanan, inovasi layanan, dan efisiensi operasional, dan indikator pelayanan meliputi tampak fisik, keandalan, responsif, jaminan, dan empati. Data yang telah terkumpul, kemudian dianalisis menggunakan analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman. Hasil penelitian analisis

efisiensi manajemen pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar PT. PLN ULP Sungguminasa menunjukkan listrik Prabayar dan Pascabayar beroperasi dalam satu unit pelayanan, dengan menggunakan "Balanced Scorecard: Internal Business Process" efisiensi dinilai cukup baik, terutama pada penanganan gangguan, standar mutu pelayanan, dan evaluasi kepuasan pelanggan. Kendala teknis dan administrasi, seperti waktu pemulihan gangguan dan ketidaksesuaian penggunaan listrik masih menjadi tantangan. Berdasarkan "SERVQUAL Model" pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar, mencapai tingkat efisiensi yang cukup baik. Prabayar unggul pada keandalan, responsif dan empati yang dinilai perlu optimalisasi pada aspek fisik meteran dan komunikasi. Pascabayar unggul dalam tampak fisik, responsif dan empati dengan indikasi perlu peningkatan waktu pemulihan gangguan, partisipasi pelanggan, dan transparansi atas kompensasi. Disarankan pada penelitian efisiensi manajemen pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar pada PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa, berfokus pada perbaikan fisik meteran, intensifikasi komunikasi, dan penekanan pada transparansi untuk memperkuat hubungan dengan pelanggan

Kata Kunci: Efisiensi Manajemen Pelayanan, Listrik Prabayar, dan Pascabayar.

PENDAHULUAN

Pemenuhan kebutuhan masyarakat akan listrik memegang peranan penting, dalam memastikan kesejahteraan dan kemajuan dalam kehidupan modern. Listrik adalah inti dari sebagian besar aspek kehidupan sehari-hari, memungkinkan kenyamanan dalam penerangan, pemanasan, pendinginan, dan kebutuhan dasar lainnya. Dunia saat ini sangat tergantung pada teknologi, dimana semua perangkat elektronik membutuhkan pasokan listrik. Tanpa listrik, akses terhadap teknologi dan informasi akan sangat terbatas. Listrik juga memainkan peranan yang penting dalam pertumbuhan ekonomi, operasionalnya industri dan bisnis. Listrik juga dibutuhkan pada sektor pendidikan, kesehatan, dan berbagai sektor yang membutuhkan adanya aliran listrik.

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara Indonesia yang bertanggung jawab menyediakan listrik di seluruh Indonesia, PLN sangat berperan penting dalam mengoperasikan, mengelola, dan mengembangkan infrastruktur ketenagalistrikan negara.

PT. PLN (Persero) sebagai Badan Usaha Milik Negara (BUMN) memiliki peran sentral dalam hal memenuhi kebutuhan listrik pada masyarakat Indonesia, tujuan perusahaan milik negara pada dasarnya untuk memuaskan pelanggan publik yaitu masyarakat. Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan sebagai jaminan kepastian pelayanan yang diberikan, penerapan tata kelola yang baik memberikan kepuasan pelanggan terhadap kualitas pelayanan yang prima bagi pelanggan.

PT. PLN (Persero) sebagai BUMN juga diperbolehkan dan bahkan diharuskan mencari keuntungan, meski tetap menjalankan fungsi utamanya sebagai Public Service Obligation (PSO) melayani masyarakat dengan baik. Pelayanan adalah hal penting yang melibatkan penyedia layanan untuk memberikan informasi yang jelas, jujur, dan mudah diakses kepada pengguna layanan atau masyarakat umum.

Terdapat 12 golongan tarif yang telah ditetapkan oleh PLN, diatur dalam Peraturan Menteri ESDM No. 8 Tahun 2023 yang telah mengalami lima perubahan. Penyesuaian tarif ini terjadi setiap bulan dan dipengaruhi oleh tiga faktor utama, yaitu nilai tukar mata uang Dollar Amerika terhadap Rupiah, harga minyak mentah (ICP), dan tingkat inflasi. Berikut Tabel tarif listrik kelompok pelanggan PT. PLN

Sulawesi Selatan menunjukkan perubahan tarif dari tahun 2019 hingga 2022.

Tabel 1 Tarif listrik kelompok pelanggan (Rp/kWh) PT. PLN Sulawesi Selatan, berdasarkan Peraturan Menteri ESDM.

Thn	Rumah Tangga Prabayar/Pasca bayar	Industri	Bisnis	Sosial	Gdg. Kantor Pemerintah
2019	Rp. 1.099,10	Rp. 1.066,93	Rp. 1.272,72	Rp. 837,43	Rp. 1.341,48
2020	Rp.1.002,12	Rp. 1.061,18	Rp. 1.254,13	Rp. 806,72	Rp. 1.341,44
2021	Rp.1.030,03	Rp. 1.024,83	Rp. 1.253,45	Rp. 812,49	Rp. 1.327,32
2022	Rp. 1.126,29	Rp. 1.020,87	Rp. 1.280,44	Rp. 844,95	Rp. 1.465,38
2019	Rp. 1.099,10	Rp. 1.066,93	Rp. 1.272,72	Rp. 837,43	Rp. 1.341,48

Sumber: Data diolah berdasarkan Laporan Statistik PLN.

Di Indonesia, peraturan tentang tarif listrik secara umum diatur oleh pemerintah melalui Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Dalam pasal 3 Ayat 1, Penyediaan tenaga listrik dikuasai oleh negara penyelenggaraannya dilakukan oleh Pemerintah dan pemerintah daerah berlandaskan prinsip otonomi daerah. Dilanjutkan pada Ayat 2, Untuk penyelenggaraan penyediaan pelayanan listrik sebagaimana dimaksud pada Ayat 1, pemerintah dan pemerintah daerah sesuai kewenangannya menetapkan kebijakan pengaturan, pengawasan, dan melaksanakan usaha penyediaan listrik.

Adapun Peraturan Menteri Energi dan Sumber Daya Mineral No. 9 Tahun 2020 tentang Efisiensi Penyediaan Listrik PT. PLN (Persero), yang memberikan panduan terkait efisiensi penyediaan listrik, dengan mempertimbangkan pola operasi pembebanan, keandalan sistem tenaga listrik, mutu pelayanan listrik, dan teknologi pembangkit.

PLN melaksanakan efisiensi berdasarkan target besaran Specific Fuel Consumption (SFC), yaitu konsumsi bahan bakar yang dibutuhkan oleh unit pembangkit tenaga listrik untuk menghasilkan 1 kWh listrik. Penyediaan akses listrik yang lebih luas terutama di daerah terpencil, serta dorongan inovasi teknologi dan transparansi dalam industri juga menjadi hal penting. UU Ketenagalistrikan diharapkan dapat menciptakan pelayanan listrik yang adil, sehingga memenuhi kebutuhan masyarakat dan industri dengan efisien. Semua harapan ini, bertujuan untuk dapat memberikan manfaat maksimal bagi masyarakat dan perekonomian secara keseluruhan.

Pelanggan PLN dalam waktu yang cukup lama mendapat layanan listrik pascabayar, dimana pelanggan menggunakan energi listrik terlebih dulu dan membayar belakangan pada bulan berikutnya. Setiap bulan petugas PLN harus mencatat meteran listrik pelanggan, lalu menerbitkan rekening listrik yang harus dibayar pelanggan. PLN juga melakukan penagihan kepada pelanggan yang terlambat membayar, serta memutuskan aliran listrik jika pelanggan tidak membayar rekening listrik setelah waktu tertentu. Dalam model pascabayar, PLN dapat mengandalkan pemasukan yang stabil dari tagihan listrik bulanan yang harus dibayar oleh pelanggan. Meskipun demikian, sistem ini juga membawa risiko tunggakan pembayaran dari sejumlah pelanggan, terutama jika pelanggan mengalami kesulitan finansial.

Adapun listrik Prabayar, memungkinkan konsumen untuk lebih aktif mengelola

dan mengontrol penggunaan listrik mereka sesuai dengan kebutuhan dan preferensi masing-masing. Dalam model penerapan layanan listrik Prabayar, PLN menerima pembayaran di awal untuk listrik yang digunakan oleh pelanggan. Hal ini meningkatkan likuiditas perusahaan, dan mengurangi risiko tunggakan. Sistem Prabayar mendorong pelanggan lebih sadar dan efisien dalam mengelola penggunaan listrik, karena mereka dapat melihat secara langsung seberapa banyak stroom yang mereka gunakan.

Penyedia pelayanan listrik terbesar di Indonesia memiliki urgensi untuk melakukan efisiensi manajemen pelayanan, dibutuhkan efisiensi agar menjadi infrastruktur krusial bagi pertumbuhan, kesejahteraan, dan produktivitas secara keseluruhan. Dengan populasi yang terus bertambah dan kebutuhan akan listrik yang terus meningkat, menjadikan efisiensi manajemen pelayanan menjadi krusial untuk memastikan kelancaran distribusi listrik dan memastikan ketersediaan pasokan listrik.

Melalui efisiensi manajemen pelayanan, PLN dapat memberikan kontribusi lebih dengan pada pengelolaan infrastruktur, meminimalkan kehilangan energi saat distribusi, meningkatkan kualitas layanan, dan mengadopsi teknologi terkini untuk memperbaiki efisiensi operasional secara keseluruhan. Hal tersebut menjadi kunci dalam menjaga keandalan pasokan listrik, mendukung pertumbuhan ekonomi yang berkelanjutan, serta memenuhi kebutuhan energi yang terus berkembang di Indonesia.

Penting juga untuk disadari bahwa efisiensi manajemen pelayanan pada PLN tidak hanya terfokus pada aspek teknis operasional semata, melainkan juga berkaitan erat dengan transparansi dan keterbukaan informasi kepada pelanggan. Memastikan pelanggan memiliki akses yang mudah terhadap informasi terkait layanan, tagihan, pemeliharaan, dan pemadaman dapat meningkatkan kepercayaan dan kepuasan pelanggan.

Efisiensi manajemen pada pelayanan juga mencakup implementasi teknologi informasi dan inovasi dalam layanan listrik. Penggunaan teknologi modern, seperti sistem manajemen distribusi pintar dan jaringan listrik pintar, dapat membantu dalam pemantauan real-time, deteksi kerusakan, dan peningkatan efisiensi. Dalam menyediakan pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar, PLN dapat memenuhi kebutuhan dan preferensi pelanggan. Meskipun demikian, perlu dilakukan tinjauan dalam terhadap efisiensi kedua layanan, agar pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar dapat menjadi lebih baik.

METODE

Adapun pada penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif, untuk mendapatkan pemahaman yang mendalam tentang efisiensi manajemen pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar pada PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa. Penelitian kualitatif dilakukan untuk mendapatkan wawasan yang detail dan kompleks tentang fenomena yang diteliti, untuk menggambarkan kenyataan yang sebenarnya melalui pengalaman serta persepsi pelanggan dan staf PLN yang terlibat.

Penelitian ini dilakukan selama kurang lebih dua bulan di PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa, Sulawesi Selatan. Lokasi ini dipilih karena relevansinya dengan indikator layanan yang berkaitan erat dengan aktivitas sehari-hari masyarakat,

yang dapat dipelajari lebih lanjut untuk mengevaluasi efektivitasnya.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis efisiensi manajemen pelayanan listrik Prabayar dan listrik Pascabayar menggunakan pendekatan Balanced Scorecard dan SERVQUAL Model. Pada pendekatan Balanced Scorecard, penelitian akan mengeksplorasi waktu siklus layanan, kualitas layanan, inovasi layanan, dan efisiensi operasional. Sedangkan dengan SERVQUAL Model, dimensi yang diukur mencakup tangibles (tampilan), reliability (keandalan), responsiveness (responsif), assurance (jaminan) dan empathy (empati).

Data dikumpulkan melalui berbagai jenis teknik pengumpulan data, termasuk observasi langsung, wawancara dengan staf PLN yang terlibat langsung dalam menyediakan layanan, serta wawancara dengan pelanggan Prabayar dan Pascabayar. Selain itu, studi pustaka dan penelusuran data online juga dilakukan untuk mendapatkan informasi yang relevan.

Pengabsahan data dilakukan melalui teknik triangulasi, yaitu triangulasi sumber, triangulasi teknik, dan triangulasi waktu. Hal ini dilakukan untuk memastikan keabsahan dan keabsahan data yang dikumpulkan dari berbagai sumber melalui berbagai teknik pengumpulan data.

Analisis data dilakukan menggunakan metode yang diperkenalkan oleh Miles dan Huberman, yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, display data, verifikasi data, dan penarikan kesimpulan. Melalui proses ini, peneliti berusaha untuk menyajikan temuan yang signifikan dan relevan dari data kualitatif.

Dengan demikian, penelitian diarahkan untuk memberikan pemahaman yang mendalam tentang efisiensi manajemen pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa, serta untuk memberikan rekomendasi saran perbaikan dan implikasi yang meningkatkan kualitas layanan bagi pelanggan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Efisiensi Manajemen Pelayanan

Analisis terhadap efisiensi manajemen pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa menggunakan teori "Balanced Scorecard", menunjukkan tidak ada perbedaan layanan Prabayar dan Pascabayar, keduanya berada dalam satu unit pelayanan.

PLN telah berupaya dalam menangani masalah dan keluhan dengan cepat, serta menerapkan standar mutu pelayanan. Namun waktu siklus layanan perlu dioptimalkan, seperti kendala teknis pemulihan pasokan listrik utamanya pemulihan gangguan besar.

Pada kualitas layanan, aspek teknis dan kepatuhan penggunaan listrik menjadi tantangan terutama di daerah perkotaan. Meski demikian, evaluasi terhadap kepuasan pelanggan mendapat penilaian baik.

Dalam inovasi layanan, penerapan sistem online dan konsep Internet of Things (IoT) mencapai hasil positif, meskipun masih ada ruang untuk peningkatan.

Pada efisiensi operasional, termasuk penggunaan sumber daya dan pemantauan kinerja, juga menunjukkan evaluasi yang beragam. Meski terdapat keluhan terhadap manajemen pencatatan, upaya mengurangi susut energi dan pemantauan operasional mendapat penilaian positif secara umum.

2. Pelayanan Prabayar

Berdasarkan analisis menggunakan kerangka kerja "SERVQUAL Model" oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry, PLN telah berhasil meraih tingkat efisiensi manajemen pelayanan yang cukup baik dalam melakukan penyediaan layanan listrik Prabayar.

Aspek tangibles, seperti penampilan fisik meteran, menunjukkan adanya ruang untuk perbaikan, terutama terkait dengan ukuran layar dan suara meteran.

PLN dalam kategori reliability di nilai baik, mengacu pada seberapa konsisten PLN dalam menyediakan pasokan listrik yang stabil dan terjamin kepada pelanggan.

Responsiveness layanan PLN dinilai baik menanggapi keluhan dan memberikan informasi, meskipun terdapat peluang untuk meningkatkan ketersediaan berbagai kanal komunikasi.

Aspek assurance yang terkait dengan keamanan, penanganan pada gangguan, dan transparansi tagihan, dinilai cukup baik. Namun masih perlu ditingkatkan, dalam hal transparansi terkait kompensasi kepada pelanggan.

Pada aspek empathy, PLN dinilai baik dalam memahami kebutuhan pelanggan, menyediakan saluran partisipasi pelanggan, dan menunjukkan kepedulian saat melayani pelanggan.

Dengan demikian PT. PLN (Persero) ULP Sungguminasa dapat meningkatkan efisiensi manajemen pelayanannya dengan memperbaiki aspek-aspek fisik meteran, meningkatkan ketersediaan komunikasi, dan meningkatkan transparansi informasi terkait kompensasi pelanggan, guna meningkatkan kepuasan pelanggan secara keseluruhan.

Dengan menerapkan inisiatif tersebut, PLN dapat meningkatkan kualitas layanan Prabayar. Hal tersebut dapat meningkatkan hubungan PLN dengan pelanggan, dan menciptakan pengalaman yang lebih baik bagi pengguna layanan listrik Prabayar.

3. Pelayanan Pascabayar

Berdasarkan analisis menggunakan kerangka kerja "SERVQUAL Model" oleh Zeithaml, Parasuraman, & Berry, PLN telah berhasil meraih tingkat efisiensi manajemen pelayanan yang cukup baik dalam melakukan penyediaan layanan listrik pascabayar.

Dalam aspek tangibles atau tampak fisik meteran dan keamanan instalasi listrik, PLN dinilai baik karena meteran pascabayar tidak terlalu mempengaruhi penggunaan pelanggan.

Pada reliability atau keandalan, PLN dinilai cukup baik mengatasi gangguan pemadaman, meskipun waktu pemulihannya perlu lebih diperhatikan terutama untuk bisnis tertentu.

Responsiveness layanan pascabayar PLN terhadap keluhan dinilai baik, laporan pelanggan cepat ditanggapi dan skemanya mudah dipahami oleh pelanggan.

Pada dimensi assurance atau jaminan, standar keamanan dan penanganan gangguan dinilai cukup baik. Namun perlu diperhatikan lebih lanjut terkait informasi kompensasi dan transparansi tagihan kepada pelanggan.

Pada dimensi empathy atau empati pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan dinilai baik, cara berbicara staf PLN dalam menyediakan pelayanan juga menjadi nilai tambah.

Dengan demikian PT. PLN (Persero) perlu memperhatikan aspek yang dinilai

membutuhkan peningkatan seperti waktu pemulihan gangguan, informasi kompensasi kepada pelanggan, transparansi tagihan, dan partisipasi pelanggan untuk meningkatkan efisiensi manajemen pelayanannya.

Dengan peningkatan terhadap aspek tersebut, PLN dapat meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan secara bersamaan. Peningkatan efisiensi manajemen pelayanan tidak hanya akan membawa manfaat bagi pelanggan, tetapi juga akan menguntungkan PLN dalam jangka panjang.

KESIMPULAN

Berdasarkan analisis terhadap efisiensi manajemen pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN ULP Sungguminasa menggunakan analisis pendekatan "*Balanced Scorecard*" dan "*SERVQUAL Model*", dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan telah mencapai tingkat efisiensi yang cukup baik.

Dalam efisiensi manajemen pelayanan secara keseluruhan, terdapat keunggulan dalam penanganan gangguan yang cepat, standar mutu pelayanan, serta pada evaluasi kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, masih terdapat beberapa kendala teknis dan administratif, seperti pada waktu pemulihan gangguan besar dan penggunaan listrik yang tidak sesuai aturan, yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan efisiensi keseluruhan.

Pelayanan listrik Prabayar, efisiensi pelayanan dinilai cukup baik dengan aspek-aspek seperti *reliability*, *responsiveness*, dan *empathy* yang sudah dianggap memadai. Namun, masih perlu dilakukan optimalisasi terutama aspek fisik meteran, ketersediaan kanal komunikasi dan informasi kompensasi. Pelayanan listrik pascabayar juga telah mencapai tingkat efisiensi yang cukup baik, dengan indikator *tangibles*, *responsif*, dan *empathy* yang dinilai cukup memuaskan. Namun, optimalisasi tetap masih diperlukan terutama pada waktu pemulihan gangguan, partisipasi oleh pelanggan, dan transparansi kompensasi kepada pelanggan.

Dengan demikian, efisiensi pelayanan listrik Prabayar dan Pascabayar di PT. PLN ULP Sungguminasa dapat dicapai dengan memperbaiki berbagai kendala teknis dan administratif, meningkatkan ketersediaan berbagai kanal komunikasi dan informasi, serta meningkatkan transparansi informasi dalam kompensasi kepada pelanggan. Hal ini akan membantu memastikan pelayanan yang disediakan mencapai standar yang lebih tinggi dan dapat memenuhi kebutuhan serta harapan pelanggan secara lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Ahzahro, R. S. (2023). Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital PLN Mobile oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management (IJEBAAM)*, 1(6), 116-136.
- Banurea, S. A., & Aisyah, S. (2022). Perbedaan Kualitas Pelayanan Listrik Pascabayar Dan Listrik Prabayar Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) Salak, Pakpak Bharat. *Jurnal Mahasiswa: Jurnal Ilmiah Penalaran dan Penelitian*

- Mahasiswa, 4(1).
- Eryani, R. (2021). Analisis Penanganan Pengaduan Masyarakat Mengenai Pelayanan Publik pada PT. PLN (Persero) Wilayah Sumbar Cabang Sungai Penuh: Resi Eryani, Murlinus, Fadlan Kalma. *Jurnal Administrasi Nusantara Maha*, 3(10), 67-79.
- Harahap, H. K., & Siregar, S. (2023). Analisis Sistem yang Mempengaruhi Layanan Listrik Pra Bayar dan Pasca Bayar pada PT PLN ULP Medan Timur. *Sci-tech Journal (STJ)*, 2(2), 189-200.
- HARYATI, H., Akib, H., Baharuddin, A., Nur, A. C., & Nasrullah, M. (2021). Effect of Service Quality on Company Customer Satisfaction. *Pinisi Business Administration Review*, 3(1), 53-58.
- Jaya, N. K. H. O. P., Suwena, K. R., & Meitriana, M. A. (2018). Studi Komparatif Kepuasan Pelanggan Antara Listrik Pintar (Prabayar) Dan Listrik Konvensional (Pascabayar) Pada Pt. Pln (Persero) Area Bali Utara Rayon Singaraja. *Jurnal Pendidikan Ekonomi Undiksha*, 10(1), 168-178.
- Junitha, M. R., Dewi, N. I. K., & Yasa, G. S. W. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT PLN (Persero) ULP Wangi- Wangi (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Karim, K., & Tajibu, M. J. (2021). Determination of consumer switching barriers to use prepaid electricity systems in the household sector in makassar. *International Journal of Energy Economics and Policy*, 11(1), 193-199.
- Karina, J. M., Anisah, S., & Hamdani, H. (2022). Studi Komparasi Kwh Meter Pascabayar Dengan Kwh Meter Prabayar Tentang Akurasi Pengukuran Terhadap Tarif Listrik Yang Bervariasi. *Jurnal Darma Agung*, 30(1), 488-506.
- Karmilah, A., Akib, H., Guntur, M., Aslinda, A., & Nur, A. C. Pengaruh Prinsip-Prinsip Good Corporate Governance terhadap Peningkatan Kinerja Perusahaan Pada PT. PLN (PERSERO) Unit Induk Wilayah SULSELBAR. *JADBISFISH: Jurnal Administrasi Bisnis Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum*, 1(2), 103-110.
- Nur, A. C., Niswaty, R., Mustafa, D., Guntur, M., & Aslinda, A. (2021). The Role of Technology in Development Policy in the Era of Globalization in South Sulawesi Indonesia.
- Nur, Andi Cudai and Rifdan, Rifdan and Ajis N, - (2022) Implementation of Local Corporate Partnerships Can Support Indonesia's Development in the Era of Globalization. In: *Globalization and its socio-economic consequences 2022, Tahun 2022*, – University of Zilina, Faculty of Operation and Economics of Transport and Communications, Department of Economics.
- Purwanto, E. (2020). Implementation of Good Corporate Governance Principles in State-Owned Enterprises (BUMN) PT. PLN Indonesia. *International Journal of Innovative Science and Research Technology*, 5(9), 854-859.
- Puspa, S. D., & Yulinda, Y. (2019). Pengaruh Penerapan Prinsip Good Corporate Governance Terhadap Kinerja Non- Keuangan Pada Perusahaan B'Right Pln Batam. *Journal of Applied Managerial Accounting*, 3(1), 66-80.
- Putri, F. A., Kuntadi, C., & Maidani, M. (2023). Analisis Audit Operasional dalam Mempertinggi Efisiensi Biaya Operasi (Studi Kasus pada Pt Perusahaan Listrik Negara (Persero) Atau Pln). *Journal of Comprehensive Science (JCS)*, 2(1), 141-146.
- Rachlan, E. R. (2019). Pengaruh Manajemen Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan.