

## **PENERAPAN KUALITAS PELAYANAN PELANGGAN DAN TATA CARA PENANGANAN KOMPLAIN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP BINJAI KOTA**

Mutiara Siska Andriani<sup>1\*</sup>, Deasy Arisandy Aruan<sup>2</sup>  
<sup>1,2</sup>Program Studi Keuangan dan Perbankan, Universitas Prima Indonesia  
Email: [deasy.aruan@gmail.com](mailto:deasy.aruan@gmail.com), [mutiarasiskaandriani@gmail.com](mailto:mutiarasiskaandriani@gmail.com)

### **ABSTRAK**

Penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui Penerapan Kualitas Pelayanan Pelanggan Dan Tata Cara Penanganan Komplain Pada PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. Metode yang dipakai dalam mengumpulkan data penelitian adalah kuesioner, observasi wawancara, dan dokumentasi. Metode analisis yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Dari 60 Responden pada dimensi kualitas pelayanan (*Tangibles*) sangat baik 41,66%, baik 58,34%. (*Reliability*) sangat baik 65%, baik 20%, dan tidak baik 15%. (*Responsiveness*) sangat baik 60%, baik 23,33%, dan tidak baik 16,67%. (*Assurance*) sangat baik 61,66%, baik 38,34%. (*Emphaty*) sangat baik 53,34%, baik 46,66%. 50% sangat puas, 30% puas, dan 20% tidak puas terhadap kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. Hasil penelitian membuktikan bahwa PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dapat memberi kepuasan bagi pelanggannya. penerapan kualitas pelayanan dan tata cara penanganan komplain yang dilakukan menjadi penentu besarnya tingkat kepuasan pelanggan.

***Kata kunci : Kualitas Pelayanan, Pelanggan, Penanganan Komplain, Penerapan, Tata***

### **PENDAHULUAN**

Kepuasan dari pelanggan adalah hal utama bagi perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan. Apabila kualitas pelayanan dan cara penanganan komplain terhadap pelanggan sangat baik, dapat dikatakan bahwa perusahaan tersebut memiliki citra yang positif karena mampu memenuhi keinginan pelanggan sehingga dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggannya. PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota adalah perusahaan yang bergerak di bidang jasa pelayanan yang mengurus masalah terkait kelistrikan negara yang diharapkan dapat memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggannya yaitu dengan meningkatkan mutu pelayanan, memahami dan memenuhi keinginan pelanggan serta memberikan kemudahan – kemudahan sehingga pelanggan merasa puas. masalah yang sering terjadi di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota yaitu Kwh Pasca Bayar Rusak/Macet, Kwh Prabayar Rusak, MCB Rusak, Pemutusan listrik sementara akibat tunggakan, lambannya karyawan

merespon pengaduan keluhan pelanggan, tarif listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian sehingga mengakibatkan Pelanggan melakukan komplain, listrik sering padam sehingga aktivitas pelanggan terhambat, stok kWh dan MCB yang terbatas sehingga proses aktivasi, pasang baru, migrasi, penambahan dan pengurangan daya menjadi lama terselesaikan, kabel putus dan kerusakan komponen gardu, trafo, dan tiang yang disebabkan karena petir, hewan dan insiden lainnya, serta masih banyak lagi keluhan dan gangguan yang dialami pelanggan.

Baik atau buruknya kualitas pelayanan dapat dilihat dari penerapan pelayanan dan cara penanganan komplain di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota terhadap pelanggannya. Apabila PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dapat memahami dan memenuhi kebutuhan sesuai keinginan pelanggan, maka dapat dikatakan pelanggan merasa puas karena kualitas pelayanan dan cara penanganan komplain PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota

Baik. Jika penanganan komplain yang dilakukan dan pelayanan yang diberikan melebihi dari yang diinginkan pelanggan, dapat dikatakan kualitas pelayanan dan cara penanganan komplain sangat baik sehingga pelanggan merasa sangat puas. Kualitas pelayanan dan cara penanganan komplain dikatakan buruk, apabila tidak dapat memenuhi harapan sesuai dengan yang diinginkan sehingga membuat pelanggan tersebut merasa tidak puas.

Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Penerapan Kualitas Pelayanan di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota terhadap pelanggan dan Tata Cara Penanganan Komplain yang dilakukan.

## **METODE PENELITIAN**

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif deskriptif. Macam – macam data dan sumbernya yang digunakan peneliti yaitu data primer dan data sekunder. Peneliti mengolah dan menganalisa data yang didapat di lapangan (kuesioner, observasi, dan wawancara) dan juga data yang didapat dari penelitian kepustakaan. Teknik Pengambilan Sampel yaitu dengan cara Peneliti melakukan survey kepada 60 orang pelanggan dengan membagikan kuesioner yang berisikan pertanyaan dan pernyataan serta penilaian pelanggan terhadap Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Tata Cara Penanganan Komplain yang dilakukan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota.

## **HASIL PENELITIAN**

### **1. Jenis-jenis Komplain**

Peneliti melakukan wawancara dengan narasumber yang merupakan karyawan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota yang bertugas menerima komplain dari pelanggan, peneliti mendapat penjelasan dan informasi

dari karyawan PLN bahwa “Jenis Komplain yang biasanya dikeluhkan oleh pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota yaitu masalah teknis dan masalah administrasi. Masalah teknis yang sering dialami pelanggan yaitu pemadaman listrik Sebagian, Kwh Pasca Bayar Rusak/Macet, Kwh Prabayar Rusak, MCB Rusak, kabel putus, serta kerusakan komponen gardu, trafo dan tiang yang disebabkan karena petir, hewan dan insiden lainnya. Masalah administrasi yang sering dialami pelanggan biasanya proses aktivasi, pasang baru, migrasi, penambahan dan pengurangan daya lama terselesaikan dikarenakan stok Kwh dan MCB terbatas, tagihan listrik yang tidak sesuai dengan pemakaian, pemutusan listrik sementara akibat tunggakan, dan masih banyak lagi keluhan lainnya. Namun pada umumnya mayoritas pelanggan komplain masalah teknis terutama masalah Kwh Pasca Bayar Rusak/Macet, Kwh Prabayar Rusak, MCB Rusak, pemadaman listrik Sebagian, dan gangguan instalasi listrik”.

### **2. Faktor Penyebab Komplain Masyarakat**

Ada beberapa faktor yang menjadi penyebab keluhan masyarakat yaitu faktor eksternal dan internal. Faktor eksternal diantaranya: (a) Ketidaktahuan pelanggan terhadap peraturan perusahaan seperti adanya denda jika telat membayar listrik, listrik diputus sementara akibat tunggakan, Kwh dibongkar rampung apabila menunggak 3 bulan, pelanggan marah – marah kepada karyawan PLN Ketika ditagih listrik dikarenakan lewat tanggal 20 pelanggan belum membayar listrik. (b) Masalah administrasi, masalah teknis seperti rusaknya alat listrik pelanggan dan gangguan pada instalasi listrik. (c) Proses Penyelesaian keluhan atau gangguan yang ditangani oleh karyawan terkadang tidak sesuai dengan waktu yang dijanjikan. (d) Pelanggan yang tidak sabaran dan ingin dilayani dengan cepat.

Sedangkan faktor eksternal adalah cuaca dan hewan yang mengganggu jalannya arus listrik.

### 3. Cara Pengajuan Komplain

Cara pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota menyampaikan keluhannya biasanya paling banyak melalui: (1) Datang langsung ke PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota Banyaknya pelanggan yang mengajukan komplain dengan cara datang langsung ke kantor karena dapat bertemu dan berkomunikasi langsung dengan karyawan secara tatap muka sehingga pelanggan dapat mengetahui apa yang menjadi penyebab terjadinya permasalahan tersebut, solusi lebih cepat ditemukan sehingga suatu permasalahan lebih cepat diatasi dan kita dapat mengetahui tindakan selanjutnya yang akan diambil karyawan. (2) Melalui Telepon Call Center 123 pelanggan menelepon 123, kemudian command center akan meneruskan ke kantor unit terdekat sesuai dengan wilayah pelanggan yang menyampaikan keluhannya. kemudian kantor unit segera menindaklanjuti keluhan pelanggan. Pelanggan yang mengajukan komplain melalui media telepon ini biasanya karena dalam keadaan mendesak seperti terjadinya kerusakan alat listrik dan juga masalah serta gangguan terkait listrik baik itudirumah pelanggan maupun ditempat kantornya pelanggan. (3) Melalui Aplikasi PLN Mobile pelanggan yang menyampaikan keluhannya lewat Aplikasi PLN Mobile biasanya karena lokasi rumah pelanggan agak jauh sehingga membuat pelanggan tidak dapat mendatangi kantor PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota langsung. dengan adanya aplikasi ini lebih menghemat waktu bagi pelanggan tanpa harus datang langsung ke kantor dan menunggu di tempat bagian pelayanan, aplikasi PLN Mobile juga lebih mudah dan praktis digunakan sehingga memberikan kenyamanan bagi pelanggan.

### 4. Cara Penanganan Komplain

Dari hasil penelitian adapun Tata Cara penanganan komplain yang dilakukan di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota adalah (1) Monitoring secara berkala keluhan yang ada di sistem dan segera direspon. jika ada pelanggan yang datang langsung ke kantor beri salam dan segera direspon keluhan apayang terjadi, dengarkan dengan baik. (2) Mengidentifikasi keluhan yang dialami pelanggan (ringan, sedang, berat). (3) Meminta maaf atas ketidaknyamanan pelanggan dan mengucapkan terimakasih kepada pelanggan karena komplain dari pelanggan membuat semakin tahu kekurangan yang ada. (4) Memberikan penjelasan sebaik mungkin kepada pelanggan untuk memahami kondisi yang terjadi, tetap sabar dan memaklumi jika pelanggan marah – marah dan berikan perhatian penuh kepada pelanggan, serta memastikan bahwa keluhan pelanggan tersebut dapat teratasi dengan baik dan cepat sehingga tidak membuat pelanggan menunggu dalam waktu yang cukup lama. (6) Mencari solusi dan menyampaikannya serta memberitahu tindakan yang akan diambil. (7) Melaksanakan Perbaikan dan mempercepat proses penyelesaian keluhan agar keluhan dapat tuntas secepat mungkin dan tepat waktu sesuai dengan yang telah dijanjikan.

### 5. Jenis-Jenis Tingkatan Pada Keluhan

Tingkatan keluhan yang dialami oleh PT.PLN (Persero) ULP Binjai Kota yaitu (1) Keluhan Ringan di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota seperti Permohonan Pasang Baru, Penambahan Daya, Pengurangan Daya, Migrasi ke Kwh Prabayar dan lain - lain. (2) Keluhan Sedang di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota seperti kerusakan alat kelistrikan, gangguan pada instalasi listrik, Pemindahan

Tiang Listrik. Untuk urusan pemindahan tiang ini membutuhkan waktu yang cukup lama dikarenakan pihak PLN harus meminta dan mengurus perizinan terlebih dahulu dengan pihak yang terkait. (3) Keluhan Berat di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota yaitu Pelanggaran peraturan yang dilakukan oleh pelanggan seperti Pencurian Arus Listrik, masalah denda dan juga terkait masalah hukum yang ditangani langsung oleh Manajer dan bagian P2TL (Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik).

#### 6. Kendala dalam Proses Penanganan Pelanggan

Lambannya Proses penanganan komplain di PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota terjadi karena adanya hambatan ketika petugas PLN ingin mengatasi keluhan yang dialami pelanggan. Hambatannya seperti faktor cuaca dan bencana alam, pelanggan yang tidak kooperatif, pelanggan yang melapor tidak memberikan alamat dan nomor telepon yang valid, lokasi rumah yang sulit dijangkau dan masuk ke daerah yang sedikit pelosok, pelanggan yang sulit dihubungi dan tidak menjawab telepon petugas, dan lain – lain. Untuk itu jika terjadi hal seperti ini maka keluhan akan ditanggguhkan dan segera ditindaklanjuti kembali apabila pelanggan bisa dihubungi.

#### 7. Penerapan Kualitas Pelayanan Pelanggan

Tabel 1. Keseluruhan Persentase Dimensi Kualitas Pelayanan

Dimensi Kualitas Pelayanan	Persentase %			
	Sangat Baik	Baik	Tidak Baik	Sangat Tidak Baik
Tangibles	41,66	58,34		
Reliability	65	20	15	
Responsiveness	60	23,33	16,67	
Assurance	61,66	38,34		
Empathy	53,34	46,66		

Data diolah peneliti (2022) : dari 60 responden hasil analisis pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) mendapat respon dari

pelanggan dengan penilaian sangat baik sebesar 41,66%, baik 58,34%, artinya mayoritas pelanggan memberi penilaian baik pada dimensi *Tangibles* (Bukti Fisik) kualitas pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. Akan tetapi, banyak sekali yang perlu diperhatikan dalam hal ini karena pelanggan yang memberi penilaian sangat baik hanya sekitar 41,66%. hal ini perlu diperhatikan terutama yang paling penting adalah ruang tunggu yang nyaman untuk pelanggan agar penilaian pelanggan yang tadinya hanya baik menjadi sangat baik pada dimensi kualitas pelayanan ini.

Hasil analisis dari dimensi *Reliability* (Kehandalan) mendapat penilaian sangat baik dari pelanggan sebesar 65%, baik 20%, dan tidak baik 15%. Peneliti melakukan observasi bahwa 15% pelanggan yang memberi respon tidak baik pada indikator kualitas pelayanan ini dikarenakan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota belum bisa memenuhi kepuasan pelanggan sepenuhnya. Hal ini disebabkan karena adanya hambatan dalam proses penanganan komplain berupa cuaca ekstrim, alamat rumah pelanggan tidak valid dan lokasinya sulit dijangkau, serta adanya kendala ketika menuju ke rumah pelanggan contohnya seperti adanya perbaikan jalan yang sedang rusak yang membuat pihak PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota belum bisa mengatasi keluhan dan melakukan perbaikan secepatnya sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada pelanggan sehingga membuat pelanggan harus lebih sabar menunggu sampai benar - benar tidak ada lagi hambatan.

Pada dimensi *Reliability* (Kehandalan) sebagian besar responden memberi respon sangat baik terhadap PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. terbukti bahwa staf PAD, dan supervisor PAD (Pelayanan Pelanggan dan Administrasi) telah bersungguh – sungguh

membantu memecahkan permasalahan yang dialami pelanggan.

Hasil analisis pada dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) mendapat penilaian sangat baik sebesar 60%, baik 23,33%, dan tidak baik 16,67%. artinya mayoritas pelanggan memberi penilaian sangat baik pada dimensi kualitas pelayanan *Responsiveness* (daya tanggap) PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota. terbukti bahwa staf PAD, dan supervisor PAD (Pelayanan Pelanggan dan Administrasi) mampu menyelesaikan dan mengatasi keluhan pelanggan, selalu berusaha memberikan pelayanan dengan sigap dan tanggap sehingga proses penyelesaian keluhan yang dialami pelanggan dapat terselesaikan dengan baik dan cepat.

Peneliti melakukan observasi bahwa responden yang memberikan penilaian pada indikator ketanggapan (*Responsiveness*) dengan kategori tidak baik adalah pelanggan yang tidak sabaran. Dalam waktu yang sama sekitar 10 orang pelanggan melakukan komplain dengan jenis dan tingkat keluhan yang sama. hal tersebut yang menjadi penyebab karyawan agak sedikit lamban dalam merespon pengaduan keluhan dari pelanggan karena staf dan supervisor PAD memprioritaskan pelanggan yang terlebih dahulu melakukan komplain.

Jadi, Masalah tentang penanganan keluhan yang lambat ini disebabkan oleh padatnya jumlah keluhan yang diterima dan tidak sesuai dengan total keseluruhan karyawan yang dimiliki PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota, sehingga pelanggan harus menunggu giliran terlebih dahulu. Meskipun kondisinya seperti ini, PT. PLN(Persero) ULP Binjai Kota berusaha semaksimal mungkin agar tidak terlalu lama dalam memberikan respon dan membiarkan

pelanggannya menunggu terlalu lama. Hasil analisis pada dimensi *Assurance* (Jaminan) mendapat penilaian sangat baik sebesar 61,66%, baik 38,34%. artinya mayoritas pelanggan memberi penilaian sangat baik pada dimensi kualitas pelayanan *Assurance* (jaminan) yang diberi PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota terhadap pelanggan, terbukti bahwa staf dan supervisor PAD telah mampu memberi kepercayaan kepada pelanggan mengenai kualitas produk PLN sehingga membuat pelanggan merasa aman dan percaya, juga dari segi pengetahuan yang dimiliki staf dan supervisor PAD mengenai produk PLN sangat luas, serta mampu memberikan informasi secara detail, jelas, dan juga akurat tentang produk yang ditawarkan kepada pelanggan. Selain itu, sikap staf dan supervisor PAD kepada Pelanggan ramah dan sopan.

Hasil analisis pada dimensi *Emphaty* (Perhatian) mendapat penilaian sangat baik sebesar 53,34%, baik 46,66%. artinya mayoritas pelanggan memberi penilaian sangat baik pada dimensi kualitas pelayanan *Emphaty* (Perhatian) yang diberikan staf dan supervisor PAD kepada pelanggan. Terbukti bahwa staf dan supervisor PAD mampu memberikan perhatian kepada pelanggan yang datang tanpa adanya unsur membeda-bedakan, staf dan supervisor PAD mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam berkomunikasi dengan pelanggan serta memahami dengan baik kebutuhan spesifik para pelanggannya.

#### 8. Kepuasan Pelanggan Berdasarkan Kualitas Pelayanan Dan Tata Cara Penanganan Komplain.

Peneliti ingin mengukur seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan terhadap Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Tata Cara Penanganan Komplain yang dilakukan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dengan

membagikan kuesioner yang berisikan pertanyaan dan pernyataan serta penilaian pelanggan mengenai kepuasan yang pelanggan dapatkan dari kualitas pelayanan dan cara penanganan komplain yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota.

Tabel 2. Keseluruhan Persentase Kepuasan Pelanggan

Persentase %			
Sangat Puas	Puas	Tidak Puas	Sangat Tidak Puas
50	30	20	

Tabel diatas menunjukkan bahwa 50% pelanggan memberi penilaian sangat puas, 30% puas, dan 20% pelanggan tidak puas terhadap kualitas pelayanan yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota.

Hasil analisis tersebut membuktikan bahwa Penerapan Kualitas Pelayanan Dan Tata Cara Penanganan Komplain PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota kepada pelanggannya sebagian besar tergolong sangat baik. dilihat dari jawaban pelanggan pada pernyataan yang ada di kuesioner sebagian besarnya memilih sangat puas, akan tetapi Sebagian kecil pelanggan yang menyatakan tidak puas terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota.

Pelanggan yang mengisi kuesioner kepuasan pelanggan dengan penilaian tidak puas terhadap Penerapan Kualitas Pelayanan dan Tata Cara Penanganan Komplain PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota Adalah pelanggan yang memberi penilaian tidak baik pada kuesioner kualitas pelayanan yaitu pada dimensi kualitas pelayanan Reliability (kehandalan) dan Responsiveness (ketanggapan).

Untuk kedepannya perlu diperhatikan dan perlu diperbaiki apa saja yang menjadi kekurangan PT. PLN (Persero) ULP Binjai

Kota dalam memberikan jasa pelayanan, selalu memberikan pelayanan prima agar pelanggan yang tadinya memberi penilaian tidak puas menjadi sangat puas terhadap pelayanan jasa yang diberikan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota.

Ada banyak hal yang harus diperhatikan ketika ingin meningkatkan kualitas pelayanan yaitu tetap meningkatkan kehandalan dan ketanggapan, meminimalisir terjadinya hambatan ketika dalam melaksanakan proses penanganan komplain, meminimalisir terjadinya gangguan pada instalasi listrik dan meminimalisir terjadinya kerusakan pada alat - alat kelistrikan milik pelanggan dengan cara melakukan pemeliharaan, segera cepat diperbaiki dan diatasi bila ada keluhan dan gangguan, cepat dalam memberi respon dan mengatasi keluhan pelanggan, selalu melakukan monitoring keluhan secara berkala, upayakan stok Kwh dan MCB tidak boleh sampai kosong, selalu memberikan kemudahan dan kenyamanan kepada pelanggan, serta memberikan penjelasan dan pengertian kepada pelanggan untuk memahami kondisi apabila keluhan tidak bisa diselesaikan secepatnya.

## KESIMPULAN

Adapun kesimpulan dan saran yang dapat peneliti kemukakan adalah Penerapan Kualitas Pelayanan dan Tata Cara Penanganan Komplain yang dilakukan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota sudah sesuai dengan aturan dan prosedur yang dibuat dan ditetapkan perusahaan. Terbukti bahwa PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dapat memberikan kepuasan terhadap pelanggan sehingga mayoritas pelanggan memberi penilaian sangat baik dan sangat puas dan

hampir secara keseluruhan memenuhi dimensi kualitas pelayanan.

Penerapan kualitas pelayanan pelanggan dan tata cara penanganan komplain yang dilakukan seluruh karyawan PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota menjadi penentu seberapa besar tingkat kepuasan pelanggan, serta kepuasan dan keluhan dari pelanggan menentukan tingkat kualitas yang dimiliki PT. PLN (Persero) ULP Binjai Kota dalam menerapkan pelayanan.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Irwansyah, M. (2016). Kualitas Pelayanan Keluhan Pelanggan Oleh PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Unit Pelayanan Jaringan Rayon Sekadau. *Publika, Jurnal S-1 Ilmu Administrasi Negara*, 5(2), (1-20).
- Kamal, F., et al. (2020). Peningkatan Kepuasan Mahasiswa Melalui Kualitas Pelayanan Akademik (Studi Kasus Pada Fakultas Keguruan Dan Ilmu Pendidikan Universitas Islam As-Syafi'iyah Jakarta). *Jurnal Ilmiah Akuntansi Dan Manajemen (JIAM)*, 16(1), (1-13).
- Purnama, S., & Pujiastuti, S.(2013). Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Front Liner Terhadap Kepuasan Pelanggan PLN Area Grogol Jakarta Barat. *Forum Ilmiah*, 10(1), (1-6).
- Salsabila, A.D. (2017). Analisis Penanganan Komplain Di PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) Rayon Gombong. *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(4), (1-10).