

## Analisis Efisiensi Pelayanan Administrasi Pembayaran Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Perusahaan Listrik Negara Makassar

Mardiana Ibrahim

Universitas Cokroaminoto makassar

Bintang Balele

Universitas Cokroaminoto Makassar

Alamat: JL. Perintis Kemerdekaan KM. 11 Makassar

Korespondensi penulis: [mardianaibrahim1@gmail.com](mailto:mardianaibrahim1@gmail.com)

**Abstract.** *The aim of this research is to determine the influence of payment administration service efficiency factors on customer satisfaction at the State Electricity Company in Makassar, South Sulawesi Province. To find out which payment administration service efficiency variables have a more dominant influence on customer satisfaction at the State Electricity Company in Makassar, South Sulawesi Province. The research method used is a quantitative research method. Research results on the influence of Payment Administration service efficiency on customer satisfaction at the State Electricity Company in Makassar. In this research, results have been obtained that the hypothesis proposed is acceptable, because the results show that the efficiency of payment administration services has an effect on customer satisfaction at the State Electricity Company in Makassar. The research results also explain that the most dominant variable influencing customer satisfaction is the efficiency of payment administration service funds, where the results show that in general customers experience satisfaction because their expectations are the same as the implementation results (reality).*

**Keywords:** *Efficiency, Service, Satisfaction*

**Abstrak.** Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh faktor – faktor efisiensi pelayanan administrasi pembayaran terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Listrik Negara di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Untuk mengetahui variabel efisiensi pelayanan administrasi pembayaran yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Listrik Negara di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian tentang pengaruh efisiensi pelayanan Administrasi Pembayaran terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Listrik Negara di Makassar. Pada penelitian ini telah diperoleh hasil bahwa hipotesis yang di ajukan dapat diterima, Karena hasil menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan Administrasi pembayaran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Listrik Negara di Makassar. Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah efisiensi dana pelayanan administrasi pembayaran, dimana hasil menunjukkan bahwa pada umumnya pelanggan mengalami kepuasan karena harapannya sama dengan hasil pelaksanaan (kenyataan).

**Kata kunci:** Efisiensi, Pelayanan, Kepuasan

### 1. LATAR BELAKANG

Efisiensi merupakan suatu hal yang sangat penting bagi seluruh pihak terutama para pelanggan Listrik Negara di Kota Makassar yang berhubungan langsung dengan kebutuhan administrasi pembayaran oleh para pelanggan yang segera menyelesaikan kewajibannya pada PLN harus menyiapkan fasilitas berupa perkiraan kendaraan yang menciptakan kepuasan para pelanggan.

Efisiensi dapat didefinisikan sebagai usaha mencapai penghematan yang sebesar – besarnya dengan menggunakan sarana dan prasarana sesuai rencana ( Harapan ) dan dalam tempo yang sependek – pendeknya. Di dalam keadaan yang nyata / sepanjang keadaan itu bisa

berubah / tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, dengan menggunakan bahan dan alat, tenaga dan waktu. Jumlah sumber daya manusia yang tersedia sudah dianggap cukup namun dari segi kualitas masih sangat minim, dalam hal pelayanan administrasi pembayaran para pelanggan. Oleh karena itu pimpinan sangat diharapkan perannya dalam pengawasan terhadap kedisiplinan para pegawai dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya masing – masing sesuai tanggung jawab yang dibebankan padanya.

Kedisiplinan dapat memacu peningkatan kualitas pelayanan administrasi pembayaran para pelanggan. Dalam hal ini kedisiplinan yang di maksud adalah kedisiplinan dalam mematuhi aturan yang menjadi standar guna memicu kualitas pelayanan administrasi pembayaran pelanggan. Keadaan seperti ini dapat tercipta dalam suatu perusahaan bilamana atasan dan bawahan memahami peranan dan keberadaan para pelanggan yang harus puas dalam pelayanannya. Pelayanan kepada para pelanggan berupa administrasi pembayaran oleh para pegawai PLN dan pelayanan dari segi parkir kendaraan oleh para atasan. Jadi pelayanan kepada masyarakat khusus pelanggan secara teknis adalah pegawai dan parkir kedua kelompok ini harus terarah oleh pimpinan perusahaan Listrik Negara.

Para petugas administrasi pembayaran harus selalu melaksanakan pelayanan kepada pelanggan secara efisien dan efektif. Walaupun para petugas (pegawai) yang bersangkutan telah bekerja secara efisien dan pelayanannya harus efektif atau harus memuaskan para pelanggan.

Pegawai administrasi pembayaran sebagai pelaksana teknis adalah merupakan ujung tombak dalam usaha peningkatan hubungan dengan pelanggan. Jika pegawai administrasi pelayanan sebagai sumber daya manusia di masyarakat.

Penggunaan kemampuan dan kejujuran dalam pelayanan pelanggan adalah dimaksudkan terjadinya Efisiensi dari segi waktu, segi dana, dan segi daya. Pengukuran terhadap efisiensi ini, disinilah pentingnya perencanaan sebagai standar jika penggunaan waktu adalah sesuai dengan perencanaan berarti dapat mengalami efisiensi, demikian juga penggunaan dana (keuangan) dan daya (tenaga).

Tujuan yang ingin dicapai dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui pengaruh faktor – faktor efisiensi pelayanan administrasi pembayaran terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Listrik Negara di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan. Untuk mengetahui variabel efisiensi pelayanan administrasi pembayaran yang lebih dominan berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Listrik Negara di Makassar Provinsi Sulawesi Selatan.

## 2. KAJIAN TEORITIS

### 2.1. Batasan Efisiensi

Efisiensi adalah usaha mencapai prestasi yang sebesar-besarnya dengan menggunakan kemungkinan-kemungkinan yang tersedia (material, mesin dan manusia) dalam tempo yang sependek-pendeknya, di dalam keadaan yang nyata (sepanjang itu bisa berubah) tanpa mengganggu keseimbangan antara faktor-faktor tujuan, alat, tenaga, dan waktu (Wirapati dalam the Liang Gie, 1976, hlm. 26).

Efisiensi adalah perbandingan terbaik antara suatu hasil dengan usahanya. Perbandingan ini dapat dilihat dari dua segi berikut :

- Hasil

Suatu kegiatan dapat disebut efisien, jika suatu usaha memberikan hasil yang maksimum. Maksimum dari segi mutu atau jumlah satuan hasil itu.

- Usaha

Suatu kegiatan dapat dikatakan efisien jika suatu hasil tertentu tercapai dengan usaha yang minimum, mencakup lima unsur: pikiran, tenaga, jasmani, waktu, ruang, dan benda (termasuk uang). (The Liang Gie dan Miftah Thoha, 1978, hlm. 8-9)

Efisien menurut Ghiselli & Brown : *The terra efficiency has a very exact definition. it is expressed as the ratio of output to input* ( E.E. Ghiselli & C.W, 1955, hlm. 251 ). Jadi, menurut ( Ghiselli & Brown , istilah efisiensi mempunyai pengertian yang sudah pasti, yaitu menunjukkan adanya perbandingan antara keluaran ( output ) dan masukan ( Input ).

Dari ketiga pendapat tersebut terdapat tiga perbedaan yaitu sebagai berikut :

- Batasan efisiensi menurut Wirapati hanya menunjukkan efisiensi yang dilihat dari segi pengorbanan saja. Dengan pengorbanan material, mesin, tenaga dan waktu yang tersedia, mencapai suatu hasil. Kalau hasilnya baik maka termasuk efisien, tetapi kalau hasilnya tidak baik, maka termasuk tidak efisien.
- Batasan efisien dari The Liang Gie dan M. Thoha dilihat dari segi *output* dan *Input* , dengan ketentuan efisiensi adalah perbandingan terbaik: sifatnya tertutup. Jadi, yang ada adalah sesuatu kegiatan itu efisien atau tidak efisien. Efisiensi tidak ada tingkatannya. Tidak ada istilah lebih efisien atau kurang efisien.
- Batasan efisien menurut Ghiselli & Brown menunjukkan bahwa efisiensi adalah perbandingan antara *output* dan *input* ( tidak harus merupakan perbandingan terbaik).

Dari ketiga batasan tersebut terlihat adanya tiga perbedaan pendapat sebagaimana telah disampaikan di atas. Penulis akan menguraikan tentang efisiensi, sesuai dengan pendapat Ghiselli dan Brown, dengan penjabaran lebih lanjut.

Kiranya perlu dibedakan antara pengertian efisiensi dengan pengertian efisiensi optimal. *Efisiensi* adalah perbandingan antara *output dan input*.

Istilah *output* dapat diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia: keluaran, hasil, atau manfaat sedangkan *input* dapat diterjemah menjadi: masukan, usaha, atau pengorbanan. Selanjutnya secara silih berganti, penulis akan menerjemahkan *output = hasil* sedangkan *input = pengorbanan*.

## **2.2. Kualitas Pelayanan**

### **2.2.1. Pengertian Kualitas**

Robert c, Stampel, Pimpinan General Motors Corporation, dalam Loh (2001:33) menyatakan bahwa revolusi di seluruh dunia telah secara permanen telah mengubah cara manusia menjalankan usaha. Dulu, kualitas hanya terbatas pada soal-soal teknis, tetapi kini sudah merupakan proses peningkatan yang dinamis, berlangsung terus-menerus dan melibatkan semua kalangan usaha.

Loh (2001:34) menambahkan bahwa kualitas memiliki sifat kumulatif. Kualitas bukanlah entitas yang berdiri sendiri, melainkan mencakup totalitas dari semua karakteristik suatu produk atau jasa yang membuat produk atau jasa tersebut unggul dan baik. Kualitas menurut ISO (*International Organization for Standardization*) adalah :

- Kondisi yang sehat untuk tujuan atau pemakaian
- Keselarasan dengan spesifikasi
- Kebebasan dari segala kekurangan
- Kepuasan pelanggan
- Kredibilitas
- Kebanggaan memiliki

Menurut ISO – 8402 (Loh, 2001:35), kosakata kualitas adalah totalitas dari fasilitas dan karakteristik suatu produk atau jasa yang mampu memuaskan kebutuhan, yang tersurat atau tersirat.

Defenisi juga diberikan oleh Tjiptono (2004:11) mendefinisikan kualitas sebagai kecocokan untuk pemakaian (*fitness for use*). Defenisi lain yang lebih menekankan kepada orientasi pemenuhan harapan pelanggan. Kualitas adalah perbaikan terus-menerus. Defenisi lain dikemukakan oleh Taguchi yang menekankan pada kerugian yang harus dibayar oleh

konsumen akibat kegagalan suatu produk atau jasa. Kualitas merupakan fungsi dari biaya dimana biaya dapat diturunkan dengan proses perbaikan atau pengurangan variasi dalam produk atau variasi dalam proses.

Kadir (2001:19) menyatakan bahwa kualitas adalah suatu tujuan yang sulit dipahami (elusive goal), sebab harapan dari konsumen akan selalu berubah. Setiap ada standar baru yang baik ditemukan, maka konsumen akan menuntut lagi agar diperoleh lagi standar baru yang lebih baru dan lebih baik lagi. Dalam pandangan ini maka kualitas merupakan suatu proses dan bukan merupakan suatu hasil akhir (continuitas Quality improvement).

Tidak ada satupun definisi kualitas yang sempurna. Akan tetapi setidaknya terdapat tiga aspek kunci yang dapat dijadikan patokan untuk dapat memahami definisi yang diantara ketiganya dapat dikombinasikan oleh suatu perusahaan dalam mendefinisikan suatu kualitas jasa. Tjiptono (2004:12) menyatakan bahwa :

- Karakteristik kualitas yaitu karakteristik output dari suatu proses yang penting bagi pelanggan. Karakteristik ini menurut pemahaman yang mendalam mengenai pelanggan.
- Karakteristik kunci kualitas, yaitu kombinasi pemahaman mengenai pelanggan dengan pemahaman mengenai proses. Variabel kunci proses yang dijadikan sebagai kunci yang dapat dimanipulasi atau dapat dikendalikan.

### **2.2.2. Kualitas Pelayanan**

Menurut Zaithaml dan Bitner (2004:74) kualitas pelayanan ditentukan oleh persepsi konsumen tentang persepsi kualitas pelayanan dalam arti hasil dari suatu proses jasa (outcome process) yang diwujudkan dalam bagaimana jasa itu diberikan.

Zaithaml dan Bitner (2004:75) menyatakan bahwa kepuasan pelanggan (customer satisfaction) dipengaruhi oleh faktor kualitas pelayanan, kualitas, produksi, harga, faktor situasi dan faktor pribadi individu pelanggan.

Dalam bisnis jasa, persepsi pelanggan tentang kualitas pelayanan suatu perusahaan menurut Selhami dan Bitner [2003,85] dibentuk oleh tiga hal ;

- Serpis Encounter [ Moment of Truth]  
Pelanggan mempersiapkan kualitas pelayanan berdasarkan kontak fisik yang dilakukan penyediaan jasa [serpis provider].
- The evidence of service  
Jasa pada umumnya bersifat tidak terwujud sehingga baik dengan pelanggan maupun pemberi jasa berusaha mengasosiasikan hubungan transaksi melalui bukti fisik .

- Image

Image atau citra adalah persepsi pelanggan terhadap perusahaan pemberi jasa yang merupakan cerminan dari misi, filosofi, nilai inti budaya kerja dari suatu perusahaan.

Dari yang telah diuraikan di atas dapat dilihat bahwa persepsi tentang kualitas pelayanan dilahirkan oleh suatu penilaian yang menyeluruh berdasarkan pengalaman yang diperoleh konsumen, antara lain pengalaman dalam bentuk kontak jasa melalui service encounters

### **2.2.3. Konsep Kepuasan**

- Sikap dan Kepuasan

Kualitas dan layanan Menurut Zeithmi dan Bitner : Merupakan salah satu komponen kritis dalam persepsi pelanggan. Dalam bisnis jasa yang murni, kualitas pelayanan merupakan elemen yang dominan dalam penilaian pelanggan .

Sikap adalah ekspresi dari perasaan yang terdapat yang menunjukkan kecenderungan apakah seorang simpatik atau tidak simpatik terhadap suatu obyek, misalnya terhadap merek atau pelayanan.

Kepuasan menurut Oiver adalah tercapainya apa yang diharapkan oleh seorang terhadap suatu barang atau jasa.

Kedua pengertian di atas maka tampak adanya perbedaan antara pengertian sikap dan kepuasan.

- Kepuasan Pelanggan

Kotler menyatakan bahwa sesungguhnya nilai yang diterima pelanggan adalah total atau penjumlahan dari nilai pelanggan (nilai produk, nilai pelayanan, nilai karyawan dan nilai citra) ditambah biaya yang dikeluarkan oleh pelanggan (biaya moneter, biaya waktu biaya tenaga dan biaya psikis).

Berikut ini akan dikemukakan beberapa teori yang berhubungan dengan kepuasan konsumen .

- The Expectancy- Disconfirmation Model
- Teori tingkat perbandingan.
- Teori Ekuitas
- Teori Atribut,

Hipotesis pada penelitian ini yaitu Faktor faktor efisiensi Pelayanan administrasi pembayaran berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan pelanggan pada perusahaan listrik Negara di Makassar Propinsi Sulawesi Selatan. Dari ketiga faktor tersebut, Secara persial Maka Faktor yang paling berpengaruh adalah faktor efisiensi waktu dalam pelayanan

administrasiPembayaran terhadap keuasan pelanggan Pada perusahaana listrik Negara di Makassar Propensi Sulawesi Selatan.

### **3. METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Populasi dan Sampel**

Populasi dari penelitian ini adalah seluruh pegawai yang berjumlah 180 orang dan yang menjadi sampel adalah 25% dari populasi. Jadi yang menjadi sampel adalah 45 orang (25% dari 180 orang). Seluruh sampel yaitu 45 orang dijadikan responden yang penetapannya digunakan acak sederhana (simpl random samping).

#### **3.2. Jenis dan Sumber Data**

Jenis data yang dikumpulkan berupa data yang bersifat kuantitatif dan kualitatif. Sedangkan data yang digunakan adalah:

- Internal data guna mendapatkan data primer yaitu data yang diperoleh langsung dari obje penelitian dalam hal ini adalah pegawai PLN yang menjadi responden sebanyak 45 orang.
- External data guna peroleh data sekunder yaitu data yang diperoleh dari berbagai sumber di luar objek penelitian,seperti literal-literal,telaah pustaka dan bahan-bahan tertulis lainnya yaitu data yang berkaitan dengan penelitian ini.

#### **3.3. Metode Pengumpulan Data**

Metode pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

- Studi kepustakaan  
Studi kepustakaan dilakukan dengan cara mempelajari berbagai literatur yang berkenaan dengan pokok permasalahan yang dikaji serta hasil-hasil penelitian sebelumnya,guna memperoleh data dan landasan teoritis.
- Kuesioner  
Metode pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner ( daftar pertanyaan ) kepada responden penelitian.Hasil dari metode ini dijadikan bahan analisis sebagai data primer dalam penelitian ini.
- Wawancara  
Metode pengumpulan data yang dilakukan dialog langsung antara peneliti dengan para pesponden yang telah ditetapkan sebelumnya yaitu 45 orang sampel sebagai responden.

- Observasi

Observasi adalah kegiatan pengamatan langsung terhadap objek kajian untuk memperoleh keterangan tentang data yang akurat tentang hal – hal yang diteliti.

### **3.4. Analisis Data**

#### **3.4.1. Uji Validitas dan Reliabilitas**

Untuk menguji apakah tiap item atau instrument (berupa pertanyaan atau pernyataan) benar – benar mampu mengungkap faktor yang diukur perlu diadakan uji validitas, untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran hal tersebut dilakukan uji reliabilitas dengan menggunakan metode alpha crombach's diukur berdasarkan skala alpha crombach's sampai 1. Sugiono dan wibowo ( 2004 ), ketentuan validitas instrumen sah apabila r hitung besar dari kritis (0,30). Suyuthi ( 2005 ), item pertanyaan atau pernyataan dinyatakan valid jika mempunyai r hitung yang lebih besar dari r standar yaitu 0,30. Suyuthi (2005), kuesioner dinyatakan reliable jika mempunyai nilai koefisien alpa yang lebih besar dari 0,6 nilai validitas masing – masing butir pertanyaan atau pernyataan dapat dilihat pada nilai corrected item – total correlation masing – masing butir pertanyaan ( Nugroho 2005 )

#### **3.4.2. Analisis Regresi Berganda**

Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terkait yaitu kepuasan pelanggan pada perusahaan Listrik Negara di Makassar, digunakan Analisis Regresi Linear Berganda, yaitu:

$$Y = B_0 + B_1X_1 + B_2X_2 + B_3X_3 + e_1$$

Dimana :

Y : Kepuasan pelanggan pada perusahaan Listrik Negara di Makassar Propensi Sulawesi Selatan .

B<sub>0</sub> : In teresep.

B<sub>1</sub> B<sub>2</sub> B<sub>3</sub> : Koepesien Regresi untuk X<sub>1</sub> X<sub>2</sub> X<sub>3</sub>

X<sub>1</sub> : Efisiensi waktu dalam pemberian pelayanan kepada Para pelanggan.

X<sub>2</sub> : Efisiensi dana dalam pemberian pelayanan kepada Para pelanggan

X<sub>3</sub> : Efisiensi daya dalam pemberian pelayanan kepada Para pelanggan.

## **4. HASIL DAN PEMBAHASAN**

### **4.1. Deskriptif Penelitian**

Peneitian ini bertujuan untuk menganalisis efisiensi pelayanan Administrasi Pembayaran terhadap Kepuasan Pelanggan Pada perusahaan listrik Negara di Makassar. Penelitian ini



mengamati Variabel Y dan X . Dimana Variabel terkait adalah kepuasan pelanggan [Y] sedangkan Variabel bebas adaah Variabel Efisiensi Waktu [X 1] efisiensi dana [X 2 ] dan efisiensi daya [X 3] .

#### 4.2. Hasil penelitian

Setelah data terkumpul, maka selanjutnya dilakukan pengolahan dalam bentuk tabel – tabel. Data dalam bentuk tabel tersebut di analisis melalui persamaan linear berganda dengan menggunakan bantuan program SPSS.

Berikut ini di kemukakan rekapitulasi hasil perhitungan dengan alat analisis regresi linear berganda seperti yang terlihat sebagai berikut:

**Tabel 1.**

#### **Hasil Perhitungan Regresi Linear Berganda**

Variabel	Koefisien regresi	Terhitung	Prob.	Keterangan
Konstanta	-4,776	-1.818	0.076	
Efisien Waktu ( X <sub>1</sub> )	0.329	2.861	0.007	Signifikan
Efisien Dana ( X <sub>2</sub> )	0,578	4.441	0.000	Signifikan
Efisien Dana ( X <sub>3</sub> )	0,338	3.475	0.001	Signifikan
R = 0,819				
R <sup>2</sup> = 0,670				
Adjusted square= 0,646				
f-Hitung = 27,786      Sig. = 0.000				

Sumber = Hasil pengolahan data primer

Memperhatikan hasil tersebut Regresi Linear berganda yang terdapat pada lampiran tersebut maka hasil analisis dapat di imprestasikan sebagai berikut :

- Koefisien korelasi berganda diperoleh nilai 0.819 atau mendekati angka 1  
Hal ini menunjukkan bahwa variabel variabel efisiensi waktu [X1] efisiensi dana X2 dan efisiensi daya X3 ternyata memberikan pengaruh signifikan.
- Koefisien Determinasi [R Squared] sebesar 0.670. ini berarti bahwa besarnya sumbangan ketiga Variabel X terhadap variabel Y adalah sebesar 67 %
- Koefisien Parsial [Adjusted R Squared] sebesar 0.686. ini berarti besarnya sumbangan masing masing Variabel X terhadap Variabel Y adalah 64,6 %.

#### 4.3. Pembahasan

Hasil pengujian hipotesis terhadap Variabel yang mempengaruhi kepuasan pelanggan dari pelayanan administrasi pembayaran yang menunjukkan bahwa efisiensi waktu [X1] , efisiensi dana [X2] dan efisiensi daya [X3] berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

## **5. KESIMPULAN DAN SARAN**

### **5.1. Kesimpulan**

- Hasil penelitian tentang pengaruh efisiensi pelayanan Administrasi Pembayaran terhadap kepuasan pelanggan Perusahaan Listrik Negara di Makassar. Pada penelitian ini telah diperoleh hasil bahwa hipotesis yang diajukan dapat diterima, karena hasil menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan Administrasi pembayaran berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan pada Perusahaan Listrik Negara di Makassar.
- Hasil penelitian juga menjelaskan bahwa variabel yang paling dominan mempengaruhi kepuasan pelanggan adalah efisiensi pelayanan administrasi pembayaran, dimana hasil menunjukkan bahwa pada umumnya pelanggan mengalami kepuasan karena harapannya sama dengan hasil pelaksanaan [kenyataan].

### **5.2. Saran**

- Diharapkan kepada pimpinan Perusahaan Listrik Negara di Makassar sebagai pembuat keputusan, agar senantiasa memperhatikan dengan kebijakan tertentu mengenai efisiensi pelayanan administrasi pembayaran dari segi waktu, dana, dan biaya. Karena faktor Variabel ini sebagai hal yang berpengaruh terhadap kepuasan pelanggan PLN di Makassar. Para pelanggan ini yang walaupun bagian dari masyarakat tetapi tetap sebagai pihak yang harus mendapat kepuasan dari perusahaan ini.
- Para pelanggan [pegawai] harus selalu mendapat pengawasan dan evaluasi serta pengarahan dari pimpinan. Hasil evaluasi terhadap karyawan Perusahaan Listrik Negara di Makassar. Maka dapat diketahui prestasi kerjanya dan mereka yang mempunyai kinerja yang memadai, sebaiknya dikembangkan dalam bentuk pendidikan atau pelatihan agar perusahaan ini mempunyai sumber daya manusia yang bermutu.
- Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan kebijaksanaan bagi pimpinan Perusahaan Listrik Negara di Makassar.
- Diharapkan hasil penelitian ini dapat menjadi bahan literatur bagi pihak yang berminat melakukan penelitian lanjutan.

## **DAFTAR REFERENSI**

- Alatas, A. (2004). *Analisis Kemampuan Perencanaan Pembangunan Daerah di Kabupaten Bantaeng* (Tesis, Program Pascasarjana Unhas Makassar).
- Anonim. (2008). Pengaruh dan pengembangan Badan Kepegawaian Negara. Retrieved from <http://www.BKN.go.id>.

- Arikunto, S. (1998). *Manajemen Penelitian*. PT Rineka Cipta.
- Burhanuddin, S. (2004). *Analisis Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kinerja pada Kantor Bappeda pada Kabupaten Kolaka* (Tesis).
- Gaspar, V. (2004). *Perencanaan Strategik untuk Peningkatan Kinerja Sektor Publik, Suatu Petunjuk*. Gramedia Pustaka Utama.
- Hartati, S., Muhtazib, M., Rosnida, R., & Wahdaniyah, M. (2023). Perlindungan hukum bagi pasien dan bidan dalam pemberian pelayanan umum di TPMB Mughni Wahdaniyah. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 6(4), 2392-2396.
- Keban, T. Y. (2000). "Good Governance" dan "Capacity Building" sebagai indikator utama dan fokus penilaian kinerja pemerintahan. Retrieved from <http://www.Google.com>.
- Lembaga Administrasi Negara RI. (2003). *Pedoman Penyusunan Laporan Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Unit Penerbit Akademi Manajemen Perusahaan YKPN.
- Mashuri, H. T. (2005). *Analisis Kinerja Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah di Kabupaten Banggai Provinsi Sulawesi Selatan Tengah* (Tesis, Program Pascasarjana Unhas Makassar).
- Muhtazib, M. (2023). Pengaruh motivasi kerja, keselamatan dan kesehatan kerja terhadap kinerja karyawan. *Economics and Digital Business Review*, 4(2), 432-436.
- Muhtazib, M., & Niartiningsih, A. (2022). The effect of financial and non-financial compensation on employee performance at Kentucky Fried Chicken (KFC) Pettarani Makassar. *Journal of Asian Multicultural Research for Economy and Management Study*, 3(1), 66-70.
- Muhtazib, M., & Rifaldi, M. (2023). Analisis kelayakan investasi terhadap penyewaan alat berat pada PT. Tri Daya Jaya Makassar. *Lokawati: Jurnal Penelitian Manajemen dan Inovasi Riset*, 1(5), 401-411.
- Muhtazib, M., Junaid, K. U., Ihsan, M. N., Roswiyanti, R., & Alpiani, A. (2022). Conservation-based management of children's character education on Barrang Lompo Island, Makassar City. *Agrikan Jurnal Agribisnis Perikanan*, 15(2), 520-526.
- Nurfitriani, N., Hartati, S., Muhtazib, M., & Rosnida, R. (2022). Pengaruh komitmen organisasi terhadap kinerja perawat instalasi rawat inap RSUD Kabupaten Majene. *Jurnal Review Pendidikan dan Pengajaran (JRPP)*, 5(1), 246-251.
- Paranto. (2005). Pengaruh faktor-faktor kepuasan terhadap kinerja karyawan Pusat Pendidikan Komputer Akuntansi IMKA Surakarta. Retrieved from <http://www.google.com>.
- Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 13 Tahun 2006 tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah.