



## Digital Receipt

This receipt acknowledges that Turnitin received your paper. Below you will find the receipt information regarding your submission.

The first page of your submissions is displayed below.

Submission author: Muhammad Alfian Ayyub  
Assignment title: Jurnal  
Submission title: Studi Tentang Pelayanan Di Perusahaan  
File name: TURNITIN\_JURNAL\_MUHAMMAD\_ALFI/  
File size: 80.43K  
Page count: 8  
Word count: 3,434  
Character count: 22,278  
Submission date: 13-Aug-2023 12:24PM  
Submission ID: 2144983027

### ORIGINALITY REPORT

# 30%

## SIMILARITY INDEX



Wakil Dekan Bidang Akademik,

Dr. Phil I Ketut Gunawan, MA.

NIP. 19631222 199002 1 001

 Jurnal Ilmu Pemerintahan  
ISSN: 2477-2038  
Homepage: e-journal2.umul.ac.id

Studi Tentang Pelayanan Di Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero Kabupaten Berau  
A Study of Services at the Office of PT PLN (Persero) Berau Regency

Muhammad Alfian Ayyub<sup>1</sup>, Muhammad Hairul Saleh<sup>2</sup>

<sup>1</sup> Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia  
<sup>2</sup> Lecturer in Government Science Study Program, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia  
<sup>3</sup> Lecturer in Government Science Study Program, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman, Samarinda, Indonesia

---

ARTICLE INFORMATION	ABSTRACT
Vol. xx, No. xx Page: - Published: - KEYWORDS Service, New Installation	This study aims to describe new installation services and identify factors that support and inhibit new installation services at the PT PLN (Persero) Berau Regency office. The method used in this research is descriptive qualitative method. The data collection techniques used in this research are interview and observation methods, as well as through secondary data in the form of supporting documents related to the data sources used by researchers. Furthermore, the data will be collected, presented, and conclusions drawn in accordance with the analysis technique used.
CORRESPONDENCE Phone: +6282254835598 E-mail: alpiannyaubi@gmail.com	The results of the research conducted at the office of PT PLN (Persero) Berau Regency can be said to be quite good, but there are still many things that must be addressed by PLN on how good service should be carried out so that there are no more customers who feel dissatisfied with the services provided by PLN.

---

**INTRODUCTION**

Penelitian ini membahas tentang pelayanan di kantor PT. PLN (Persero) Kabupaten Berau. Pelayanan ini berfokus pada pelayanan pemasangan baru agar masyarakat yang ingin mengurus pemasangan listrik baru bisa dilayani dengan cepat dan baik. Keterangan penulis melihat tentang pelayanan pemasangan baru karena dari sekian banyak keluhan yang muncul, pelayanan pemasangan baru yang menjadi mayoritas keluhan dari masyarakat. Masalah yang peneliti dapatkan dari penelitian ini ialah adanya salah satu masyarakat yang ingin melakukan pemasangan listrik baru tidak dilayani tepat waktu. Alasan nya adalah berkas yang kadang dikatakan tidak lengkap akibatnya masyarakat harus bolak balik ke kantor dan petugas yang ingin melakukan survey lokasi tidak datang pada waktu yang sudah ditentukan. Fenomena dilapangan masih banyak saja pelayanan yang belum ditanggapi dengan baik karena jumlah karyawan yang belum mencukupi untuk melayani banyaknya masyarakat yang ingin memasang listrik baru. Selain itu, di Kabupaten Berau banyak perumahan-perumahan baru yang ingin mendapatkan suplai listrik dari PT. PLN (Persero) Kabupaten Berau. Selain permasalahan yang dijelaskan secara parsial, permasalahan lain yang sering muncul di area ini yaitu semakin banyaknya keluhan dari masyarakat pelanggan tentang pelayanan instalasi listrik baru yang kurang memadai, seperti ketika terjadi gangguan pada instalasi listrik, pihak PT PLN (Persero). Instansi Berau menangani pengaduan masyarakat dan kurang

Page