



Department of Digital Business

**Journal of Artificial Intelligence and Digital Business (RIGGS)**

Homepage: <https://journal.ilmudata.co.id/index.php/RIGGS>

Vol. 5 No. 2 (2026) pp: 3430-3437

P-ISSN: 2963-9298, e-ISSN: 2963-914X

---

## Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Peningkatan Pelayanan Penyambungan Listrik Baru di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar

Asrullah, Sitti Nurbaya, Irwan Abdullah

Program Studi Manajemen, Fakultas Ekonomi Dan Bisnis, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

[aasrullah411@gmail.com](mailto:aasrullah411@gmail.com), [sitti.nurbaya@unismuh.ac.id](mailto:sitti.nurbaya@unismuh.ac.id), [irwan.abdullah@unismuh.ac.id](mailto:irwan.abdullah@unismuh.ac.id)

### Abstrak

*Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru pada PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar. Penelitian menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei untuk memperoleh gambaran objektif mengenai hubungan antara kinerja karyawan dan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Sampel penelitian diambil dari responden yang berkaitan langsung dengan proses pelayanan penyambungan listrik baru. Pengumpulan data dilakukan melalui data primer dan data sekunder dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner berskala Likert. Data yang diperoleh kemudian dianalisis menggunakan aplikasi Statistical Package for the Social Science (SPSS) guna mengetahui tingkat pengaruh variabel yang diteliti. Hasil analisis statistik menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru. Hal tersebut dibuktikan melalui nilai t-hitung yang lebih besar dibandingkan t-tabel serta tingkat signifikansi yang lebih kecil dari 0,05. Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa semakin baik kinerja karyawan, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan melalui pelatihan, pembinaan, pengawasan, serta evaluasi kerja secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk mendukung peningkatan kualitas pelayanan penyambungan listrik baru agar tercipta kepuasan pelanggan dan pelayanan yang lebih efektif, cepat, profesional, serta berorientasi pada kebutuhan masyarakat. Selain itu perusahaan diharapkan mampu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif meningkatkan disiplin memperkuat koordinasi antarkaryawan serta memanfaatkan teknologi pelayanan secara optimal agar proses penyambungan listrik baru dapat berjalan lebih efisien transparan dan tepat waktu. Upaya tersebut diyakini dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar secara menyeluruh dan berkelanjutan demi tercapainya kualitas pelayanan publik semakin baik*

*Kata kunci: Kinerja Karyawan, Pelayanan Penyambungan Listrik Baru, PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar*

### 1. Latar Belakang

PT. PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang memiliki peran utama dalam penyediaan tenaga listrik bagi kebutuhan rumah tangga dan industri di seluruh Indonesia. Seiring meningkatnya kebutuhan masyarakat, PLN dituntut untuk terus meningkatkan kualitas dan efisiensi pelayanannya agar dapat menjaga kepercayaan public. [1]

Rachman, and Kurniawan 2023. Sebagai salah satu BUMN terbesar, PLN telah lama menjadi penyedia layanan listrik bagi masyarakat dari berbagai lapisan sosial (Sahfitri 2022). Kualitas layanan menjadi indikator utama dalam menilai kinerja suatu perusahaan. Pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai dengan standar yang berlaku. [2]

PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) senantiasa menyelenggarakan berbagai pelatihan secara berkala untuk meningkatkan keterampilan karyawan, baik dalam bidang teknis maupun nonteknis, sehingga mereka mampu menghadapi tantangan baru sekaligus tetap bekerja sesuai dengan standar perusahaan. Melayani penyambungan listrik baru dan penanganan gangguan, unit ini juga menyediakan berbagai layanan lain bagi pelanggan, antara lain pembayaran tagihan, penyampaian keluhan terkait kerusakan atau pemadaman, permohonan perubahan daya, serta pemberian informasi mengenai program-program perusahaan yang dapat memengaruhi kinerja baik secara individu maupun tim. [3]

---

Pengaruh Kinerja Karyawan terhadap Peningkatan Pelayanan Penyambungan Listrik Baru di PT. PLN (Persero)  
ULP Kabupaten Takalar

Kualitas sumber daya manusia dalam suatu perusahaan tercermin dari kinerja para karyawannya. Kinerja karyawan sendiri merupakan hasil kerja yang dilakukan oleh individu maupun kelompok dalam perusahaan, sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan guna mencapai visi dan tujuan organisasi (Mangkunegara,). Terdapat berbagai faktor yang dapat memengaruhi kinerja karyawan dalam sebuah organisasi.[4]

Kinerja karyawan merupakan faktor utama dalam menentukan keberhasilan dan citra positif suatu organisasi. Kinerja yang optimal dapat meningkatkan produktivitas serta kontribusi karyawan terhadap perusahaan (Augustine et al., 2022). Untuk mencapai hal tersebut, perusahaan perlu menciptakan lingkungan kerja yang kondusif, seperti membangun komunikasi yang terbuka, saling percaya, serta memberikan kesempatan kepada karyawan untuk menyampaikan pendapat. Lingkungan kerja yang nyaman juga membuat karyawan lebih betah dan mampu menunjukkan performa terbaiknya. Selain itu, kepuasan kerja menjadi aspek penting karena merupakan respons emosional individu terhadap kesesuaian antara harapan dan kondisi kerja yang dirasakan. Menurut (Zulhasanah et al., 2020), tingkat kesejahteraan psikologis di tempat kerja atau kepuasan kerja dapat menciptakan suasana hati yang positif sehingga karyawan lebih bersemangat dan mencintai pekerjaannya.[5]

PT PLN (Persero) merupakan perusahaan milik negara yang berperan penting dalam penyediaan tenaga listrik bagi kebutuhan rumah tangga maupun industri di seluruh Indonesia. Seiring dengan meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap energi listrik, perusahaan dituntut untuk terus meningkatkan kualitas serta efisiensi pelayanan guna menjaga kepercayaan publik (Aggraeni, Rachman, and Kurniawan, 2023). Sebagai salah satu BUMN terbesar di Indonesia, PLN telah lama menjadi penyedia utama layanan kelistrikan bagi berbagai lapisan masyarakat (Sahfitri, 2022). Oleh karena itu, kualitas pelayanan menjadi indikator penting dalam menilai kinerja perusahaan karena pelayanan yang baik mencerminkan kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan sesuai standar yang telah ditetapkan (Syabana and Yahfizham, 2024).[6]

Pelayanan yang disediakan oleh PT PLN mencakup berbagai jenis layanan, salah satunya adalah penyambungan listrik baru, yaitu proses pemasangan sambungan tenaga listrik di lokasi pelanggan yang sebelumnya belum memiliki ID pelanggan maupun rekening listrik. Untuk meningkatkan mutu pelayanan terhadap permintaan penyambungan baru, diperlukan prosedur yang jelas, terkoordinasi, dan dapat diawasi dengan baik agar pelaksanaannya berjalan sesuai ketentuan serta terhindar dari potensi penyalahgunaan oleh pihak yang tidak bertanggung jawab. PT PLN menyediakan layanan penyambungan listrik baru bagi pelanggan rumah tangga, bisnis, dan industri, dengan kapasitas daya untuk rumah tangga meliputi 450 VA, 900 VA, 1.300 VA, 2.200 VA, 3.500 VA, hingga 4.400 VA, sedangkan untuk sektor bisnis dan industri, kapasitas daya minimal yang tersedia adalah 1.300 VA. Persyaratan administrasi untuk penyambungan listrik baru rumah tangga meliputi fotokopi KTP pemohon, peta lokasi, dan nomor telepon aktif, sementara untuk kategori bisnis dan industri, dokumen yang dibutuhkan antara lain fotokopi KTP pemohon, SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), foto tempat usaha, peta lokasi, serta nomor telepon yang dapat dihubungi.

Berdasarkan latar belakang tersebut penulis tertarik ingin melakukan penelitian lebih lanjut tentang “Pengaruh Kinerja Karyawan Terhadap Peningkatan Pelayanan Penyambungan Listrik Baru di PT. PLN (Persero) Ulp Kabupaten Takalar “

## 2. Metode Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif, yaitu metode yang fokus pada pengujian teori melalui pengukuran variabel yang dapat dihitung. Metode ini diterapkan pada populasi atau sampel tertentu dengan memanfaatkan instrumen penelitian yang telah terstandar, sementara analisis data dilakukan secara statistik untuk menggambarkan fenomena sekaligus menguji hipotesis yang telah ditetapkan. Peneliti menggunakan analisis regresi linier sederhana untuk mengetahui pengaruh beberapa variabel independen terhadap variabel dependen secara bersamaan. [7]

Penelitian ini dilaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Jl. Syech Jalaluddin Kr Tojeng, Sombabella, Kec. Pattallassang, Kabupaten Takalar, Sulawesi Selatan 92211. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung kurang lebih dua bula yaitu bulan februari – maret 2026. Jenis data yang digunakan adalah data primer dan data skunder, Data primer dalam penelitian ini dikumpulkan secara online langsung dari responden melalui penyebaran kuesioner kepada karyawan PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar. Instrumen kuesioner tersebut disusun untuk menilai tingkat kinerja karyawan serta kualitas pelayanan pada proses penyambungan listrik baru, dengan

berpedoman pada indikator yang telah ditetapkan, meliputi kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, efektivitas, dan aspek pelayanan terhadap pelanggan.

Data sekunder diperoleh melalui berbagai sumber yang memiliki keterkaitan dan relevansi dengan topik penelitian, seperti buku-buku ilmiah, jurnal akademik, artikel penelitian, serta dokumen internal perusahaan yang berhubungan dengan kinerja karyawan dan pelayanan publik di PT PLN (Persero). Data sekunder tersebut dimanfaatkan untuk memperkuat dasar teoritis, mendukung proses analisis, serta memberikan konteks yang lebih komprehensif terhadap hasil temuan di lapangan.

Populasi dalam penelitian ini mencakup seluruh karyawan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kabupaten Takalar yang berperan langsung dalam aktivitas operasional dan pelayanan, khususnya dalam proses penyambungan listrik baru. Pemilihan populasi tersebut didasarkan pada pertimbangan bahwa karyawan memiliki kontribusi signifikan terhadap kualitas pelayanan dan efektivitas kinerja perusahaan. Mengingat jumlah 60 orang sebagai populasi yang tergolong terbatas, penelitian ini menitikberatkan pada pengumpulan data secara menyeluruh.

Sampel dalam penelitian ini dilakukan melalui teknik purposive sampling, yaitu prosedur penentuan sampel berdasarkan pertimbangan dan karakteristik tertentu yang selaras dengan tujuan penelitian. Individu yang dijadikan responden merupakan karyawan yang memiliki pemahaman mengenai proses pelayanan penyambungan listrik baru serta telah bekerja minimal satu tahun di PT PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar. Dengan menggunakan kriteria, teridentifikasi 60 orang sebagai sampel penelitian. Jumlah ini dinilai memadai untuk menghasilkan data yang relevan dan mampu mencerminkan kondisi faktual di lapangan secara lebih objektif.

Teknik Pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan melalui penyebaran kuesioner di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar. Kuesioner digunakan sebagai instrumen utama untuk mengukur variabel-variabel yang diteliti. Berikut ini disajikan keterangan terkait isi dan indikator yang terdapat dalam kuesioner.

Sebelum dilakukan pengujian hipotesis, data penelitian terlebih dahulu dievaluasi melalui tahap pengujian kualitas instrumen yang meliputi uji validitas dan uji reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana instrumen mampu mengukur variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan secara tepat, sedangkan uji reliabilitas bertujuan untuk mengetahui konsistensi alat ukur yang digunakan, yang diukur menggunakan nilai Cronbach's Alpha. Instrumen dinyatakan reliabel apabila nilai Cronbach's Alpha  $> 0,70$ . Selanjutnya, pengujian hipotesis dalam penelitian ini menggunakan analisis regresi linear sederhana dengan bantuan software SPSS versi 26. Analisis ini digunakan untuk mengetahui pengaruh variabel independen, yaitu kualitas pelayanan, terhadap variabel dependen, yaitu kepuasan pelanggan pada pemakaian listrik Prabayar di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar.

Pengujian dilakukan dengan melihat nilai koefisien regresi, nilai t-hitung, dan nilai signifikansi pada tingkat signifikansi 5%. Hipotesis dinyatakan diterima apabila nilai signifikansi  $< 0,05$ , yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan.

Selain itu, koefisien determinasi ( $R^2$ ) digunakan untuk mengukur seberapa besar kemampuan variabel kualitas pelayanan dalam menjelaskan variasi kepuasan pelanggan. Nilai  $R^2$  yang semakin mendekati 1 menunjukkan bahwa kemampuan model dalam menjelaskan variabel dependen semakin baik.

### **3. Hasil dan Diskusi**

#### **Gambaran Umum Objek Penelitian**

Perkembangan kelistrikan di Kabupaten Takalar berkaitan erat dengan sejarah PT PLN (Persero) yang dimulai sejak 1945. PLN mengalami beberapa perubahan kelembagaan hingga menjadi Persero pada 1994 guna meningkatkan profesionalisme layanan. Kabupaten Takalar resmi berdiri pada 1960, dan layanan listriknya kini dikelola oleh ULP Takalar di bawah UP3 Makassar Selatan. Pengembangan infrastruktur terus dilakukan, termasuk PLTU Takalar dan program SuperSUN berbasis energi surya di Pulau Satangnga.

Visi: Menjadi perusahaan listrik kelas dunia yang unggul dan terpercaya.

Misi: Memberikan layanan berkualitas, meningkatkan kualitas hidup, mendorong ekonomi, dan berwawasan lingkungan.

### Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik analisis statistik yang diolah menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26. Analisis ini bertujuan untuk menguji pengaruh kualitas pelayanan sebagai variabel independen terhadap kepuasan pelanggan sebagai variabel dependen pada pemakaian listrik prabayar di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar. Melalui analisis ini, dapat diketahui arah hubungan serta besarnya pengaruh antara variabel kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan berdasarkan hasil pengujian statistik yang dilakukan secara sistematis.

### Uji Validitas

Uji validitas digunakan untuk mengukur apakah instrumen penelitian dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Pada bagian ini, akan dijelaskan hasil uji validitas untuk kedua variabel penelitian.

**Tabel 1 Hasil Uji Validitas Kinerja Karyawan (X)**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Ket.
Kinerja Karyawan (X)	X.P1	0.691	0.254	Valid
	X.P2	0.663	0.254	Valid
	X.P3	0.600	0.254	Valid
	X.P4	0.540	0.254	Valid
	X.P5	0.637	0.254	Valid
	X.P6	0.544	0.254	Valid
	X.P7	0.605	0.254	Valid
	X.P8	0.672	0.254	Valid
	X.P9	0.609	0.254	Valid
	X.P10	0.463	0.254	Valid

*Sumber: SPSS 26, Diolah 13 April 2026*

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel Kinerja Karyawan (X) memiliki nilai R hitung yang lebih besar dari R Tabel (0,254), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel Kinerja Karyawan (X).

**Tabel 2 Hasil Uji Validitas Pelayanan Penyambungan Listrik Baru (Y)**

Variabel	Item	R hitung	R tabel	Ket.
Pelayanan Penyambungan Listrik Baru (Y)	Y.P1	0.496	0.254	Valid
	Y.P2	0.589	0.254	Valid
	Y.P3	0.526	0.254	Valid
	Y.P4	0.598	0.254	Valid
	Y.P5	0.628	0.254	Valid
	Y.P6	0.464	0.254	Valid
	Y.P7	0.503	0.254	Valid
	Y.P8	0.426	0.254	Valid
	Y.P9	0.511	0.254	Valid
	Y.P10	0.467	0.254	Valid

*Sumber: SPSS 26, Diolah 13 April 2026*

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa semua item pertanyaan untuk variabel Pelayanan Penyambungan Listrik Baru (Y) memiliki nilai R hitung yang lebih besar dari R tabel (0,254), sehingga dapat disimpulkan bahwa semua item pertanyaan tersebut valid dan dapat digunakan untuk mengukur variabel Pelayanan Penyambungan Listrik Baru (Y).

### Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur apakah instrumen penelitian dapat diandalkan dan konsisten dalam mengukur variabel penelitian. Pada bagian ini, akan dijelaskan hasil uji reliabilitas untuk kedua variabel penelitian.

**Tabel 3 Hasil Uji Reliabilitas**

Reliabilitas			
Variable	Cronbach's Alpha	Nilai Batas	Keterangan
Kinerja Karyawan	0,804	> 0,60	Reliabilitas
Penyambungan Listrik Baru	0,708	> 0,60	Reliabilitas

Sumber: SPSS 26, Diolah 13 April 2026

Berdasarkan tabel 3 dapat dilihat bahwa variabel kinerja karyawan (0,804) dan penyambungan Listrik baru (0,708) dapat dikatakan bahwa pernyataan dalam kuesioner dinyatakan reliabel karena nilai *cronbach's alpha* > 0,60

### Uji Analisis Regresi Linear Sederhana

Uji analisis regresi linear sederhana akan dijelaskan, termasuk nilai koefisien regresi dan signifikansi. Analisis ini akan membantu memahami pengaruh kinerja karyawan terhadap pelayanan penyambungan listrik baru di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar.

**Tabel 4 Hasil Uji Analisis Regresi Linear Sederhana**

Coefficients <sup>a</sup>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.423	3.290		4.992	.000
	Kinerja Karyawan	.632	.073	.751	8.658	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Penyambungan Listrik Baru

Sumber: SPSS 26, Diolah 13 April 2026

Persamaan regresi linear sederhana adalah:  $Y = 16,423 + 0,632X$ , yang berarti bahwa jika Kinerja Karyawan (X) meningkat satu unit, maka Pelayanan Penyambungan Listrik Baru (Y) akan meningkat sebesar 0,632 unit, dengan asumsi variabel lain tetap. Konstanta 16,423 menunjukkan nilai Pelayanan Penyambungan Listrik Baru (Y) jika Kinerja Karyawan (X) adalah 0.

### Uji Hipotesis

Uji hipotesis akan dijelaskan, termasuk uji parsial (uji t) dan uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>). Hal ini akan membantu memahami apakah hipotesis penelitian diterima atau ditolak, yaitu apakah kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan penyambungan listrik baru di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar.

### Uji t

Uji parsial digunakan untuk mengukur apakah kinerja karyawan memiliki pengaruh signifikan terhadap pelayanan penyambungan listrik baru.

**Tabel 5 Hasil Uji Parsial (Uji T)**

<b>Coefficients<sup>a</sup></b>						
Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	16.423	3.290		4.992	.000
	Kinerja Karyawan	.632	.073	.751	8.658	.000

a. Dependent Variable: Pelayanan Penyambungan Listrik Baru

Sumber: SPSS 26, Diolah 13 April 2026

Hasil uji parsial (uji t) menunjukkan bahwa Kinerja Karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap Pelayanan Penyambungan Listrik Baru, dengan nilai Sig.  $0,000 < 0,05$  dan t hitung  $(8,658) > t$  tabel  $(2,002)$ , yang berarti bahwa peningkatan kinerja karyawan akan berdampak pada peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru.

### Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)

Uji koefisien determinasi digunakan untuk mengukur seberapa besar variansi pelayanan penyambungan listrik baru dapat dijelaskan oleh kinerja karyawan.

**Tabel 6 Hasil Uji Koefisien Determinasi (R<sup>2</sup>)**

<b>Model Summary</b>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.751 <sup>a</sup>	.564	.556	1.78646

a. Predictors: (Constant), Kinerja Karyawan

Sumber: SPSS 26, Diolah 13 April 2026

Hasil uji koefisien determinasi (R<sup>2</sup>) menunjukkan bahwa nilai R Square adalah 0,564, yang berarti bahwa variabel Kinerja Karyawan dapat menjelaskan 56,4% variasi dalam Pelayanan Penyambungan Listrik Baru, sedangkan sisanya (43,6%) dijelaskan oleh faktor lain yang tidak termasuk dalam model.

### Analisis dan Interpretasi (Pembahasan)

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan, analisis dan interpretasi dalam penelitian ini difokuskan pada pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar. Pembahasan ini bertujuan untuk menjelaskan hubungan antar variabel secara lebih mendalam serta mengaitkannya dengan teori dan penelitian terdahulu.

Hasil analisis regresi linear sederhana menunjukkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh positif terhadap peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru. Hal ini ditunjukkan oleh nilai koefisien regresi yang positif, yang mengandung makna bahwa setiap peningkatan kinerja karyawan akan diikuti oleh peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan, khususnya dalam proses penyambungan listrik baru. Dengan demikian, kinerja karyawan dapat dikatakan sebagai faktor yang berperan penting dalam mendorong peningkatan pelayanan.

Hasil uji parsial (uji t) juga menunjukkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh secara signifikan terhadap peningkatan pelayanan. Hal ini menegaskan bahwa peningkatan pelayanan tidak terlepas dari peran karyawan sebagai pelaksana utama dalam proses pelayanan. Dengan kata lain, semakin baik kinerja karyawan, baik dari aspek ketepatan waktu, tanggung jawab, maupun kemampuan teknis, maka semakin meningkat pula kualitas pelayanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Nilai koefisien determinasi yang diperoleh menunjukkan bahwa kinerja karyawan memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru, meskipun masih terdapat faktor lain yang turut memengaruhi. Hal ini menunjukkan bahwa peningkatan pelayanan tidak hanya bergantung pada kinerja

individu karyawan, tetapi juga dipengaruhi oleh faktor pendukung lainnya seperti sistem pelayanan, sarana prasarana, serta kebijakan organisasi.

Secara empiris, hasil penelitian ini sesuai dengan kondisi yang terjadi di lapangan, di mana masih terdapat beberapa kendala dalam pelayanan penyambungan listrik baru, seperti keterlambatan dalam proses pemasangan, kurangnya ketepatan waktu, serta komunikasi yang belum optimal antara petugas dan pelanggan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa peningkatan kinerja karyawan menjadi hal yang sangat penting dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan.

Jika dikaitkan dengan penelitian terdahulu, terdapat beberapa penelitian yang sejalan dengan hasil penelitian ini. Penelitian oleh Albar (2023) menunjukkan bahwa motivasi kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini mendukung penelitian ini, karena peningkatan motivasi akan berdampak pada peningkatan kinerja, yang pada akhirnya mendorong peningkatan pelayanan. [8]

Penelitian oleh Abdullah (2021) juga menunjukkan bahwa pelatihan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hasil ini sejalan dengan penelitian ini, karena pelatihan merupakan salah satu upaya untuk meningkatkan kemampuan karyawan, yang kemudian berdampak pada peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru. [9]

Selanjutnya, penelitian oleh Khaeranaa dan Mangiwab (2021) menunjukkan bahwa knowledge sharing berpengaruh positif terhadap kinerja karyawan. Hal ini memperkuat bahwa peningkatan pengetahuan dan keterampilan karyawan akan berdampak pada peningkatan kinerja, yang pada akhirnya berkontribusi terhadap peningkatan kualitas pelayanan. [10]

Penelitian oleh Santoso (2021) juga sejalan dengan hasil penelitian ini, di mana kepuasan kerja berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja karyawan. Hal ini menunjukkan bahwa kondisi kerja yang baik akan meningkatkan kinerja karyawan, yang kemudian berdampak pada peningkatan pelayanan kepada pelanggan. [11]

Selain itu, beberapa penelitian lain juga mendukung secara tidak langsung, seperti penelitian Mulia (2021), Putra dan Ismunandar (2021), serta Mustamin dkk. (2025), yang menunjukkan bahwa kualitas pelayanan PLN berada pada kategori cukup baik hingga baik. Hasil ini mengindikasikan bahwa kualitas pelayanan sangat dipengaruhi oleh kinerja petugas dalam memberikan layanan kepada masyarakat. [12]

Namun demikian, terdapat penelitian yang tidak sepenuhnya sejalan, seperti penelitian Wahyuni (2023) yang menunjukkan bahwa tidak semua dimensi kualitas pelayanan berpengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan. Perbedaan ini dapat disebabkan oleh perbedaan fokus penelitian, di mana penelitian tersebut menitikberatkan pada dimensi kualitas pelayanan terhadap kepuasan pelanggan, sedangkan penelitian ini berfokus pada pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan pelayanan. [13]

Penelitian oleh Rachman (2020) juga tidak secara langsung sejalan, karena hanya menggunakan pendekatan deskriptif dalam menilai kualitas pelayanan administrasi tanpa menguji hubungan antar variabel. Dengan demikian, penelitian tersebut lebih bersifat sebagai gambaran umum pelayanan, bukan sebagai analisis pengaruh seperti dalam penelitian ini. [14]

Penelitian oleh Luh Putu Oktalaksmi Puja dan Gede Santanu (2021) juga menunjukkan hasil yang positif terhadap kepuasan pelanggan melalui layanan berbasis aplikasi. Namun, konteks penelitian tersebut berbeda karena berbasis digital, sedangkan penelitian ini berfokus pada pelayanan penyambungan listrik baru secara langsung, sehingga hasilnya tidak dapat dibandingkan secara langsung. [15]

Meskipun hasil penelitian ini menunjukkan adanya pengaruh yang signifikan, penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan. Pertama, variabel yang digunakan hanya terbatas pada kinerja karyawan, sehingga belum mencakup faktor lain yang juga berpengaruh terhadap peningkatan pelayanan. Kedua, jumlah responden yang terbatas menyebabkan hasil penelitian belum sepenuhnya dapat digeneralisasi. Ketiga, data yang digunakan merupakan data persepsi responden yang memungkinkan adanya subjektivitas.

Selain keterbatasan tersebut, terdapat beberapa tantangan dalam pelaksanaan penelitian, seperti keterbatasan waktu, kesulitan dalam pengumpulan data, serta kemungkinan adanya perbedaan pemahaman responden terhadap

pertanyaan yang diberikan. Selain itu, kondisi operasional di lapangan yang dinamis juga menjadi tantangan dalam memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai pelayanan penyambungan listrik baru.

Berdasarkan keseluruhan hasil analisis, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru. Oleh karena itu, peningkatan kinerja karyawan perlu terus dilakukan melalui pelatihan, peningkatan motivasi, serta evaluasi kinerja secara berkala agar kualitas pelayanan dapat terus ditingkatkan sesuai dengan harapan masyarakat.

#### 4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan mengenai pengaruh kinerja karyawan terhadap peningkatan pelayanan penyambungan listrik baru di PT. PLN (Persero) ULP Kabupaten Takalar, dapat disimpulkan bahwa kinerja karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan. Peningkatan kinerja terbukti mampu meningkatkan kecepatan, ketepatan, serta responsivitas pelayanan secara profesional. Secara statistik, pengaruh tersebut signifikan sehingga kinerja karyawan menjadi faktor penting dalam upaya peningkatan pelayanan. Meskipun demikian, terdapat faktor lain di luar kinerja individu yang turut memengaruhi kualitas pelayanan, seperti sistem pelayanan, sarana dan prasarana, serta kebijakan organisasi. Secara empiris, indikator utama kinerja yang berperan meliputi kuantitas pekerjaan, ketepatan waktu, kemandirian, dan efektivitas pemanfaatan sumber daya, yang secara keseluruhan berkontribusi dalam menciptakan pelayanan yang optimal, efisien, dan sesuai dengan harapan pelanggan.

#### Referensi

- [1] W. A. T. Fikri Hamdhan Dwi Saputra, "Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Pemasangan Listrik PLN ULP KUDUS KOTA," no. 1, pp. 404–414, 2025.
- [2] I. Tobii, "Pengaruh Disiplin Kerja Dan Budaya Organisasi Terhadap Kinerja Karyawan Pt. Pln Limboto Kabupaten Gorontalo," *J. Manaj. dan Inov.*, vol. 6, no. 2, 2025.
- [3] Y. A. Devo Prabowo, Tito Irwanto, M. Rahman Febliansa, "PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN LISTRIK PRABAYAR PADA PT. PLN (Persero) UNIT LAYANAN PELANGGAN TELUK SEGARA," pp. 93–102, 2023.
- [4] A. A. JAYANTI, "Pelayanan Dan Prosedur Sambungan Listrik Baru Pada Pt Pln ( Persero ) Unit Layanan Pelanggan ( Ulp ) Klaten Kota," 2021.
- [5] N. P. Hariyanto, S. U. E. Hadiyanti, and A. Askiah, "Pengaruh Kepuasan Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. PLN Indonesia Power UBP Mahakam," *J. Simki Econ.*, vol. 8, no. 2, pp. 629–640, 2025.
- [6] F. Hamdhan and W. A. Triyanto, "Implementasi Sistem Informasi Pelayanan Pemasangan Listrik ULP PLN Kudus Kota," *Abdimas Toddopuli J. Pengabd. Pada Masy.*, vol. 7, no. 1, pp. 404–414, 2025.
- [7] H. A. Nurul Isnaini Awaluddin, Sukmawati Mardjuni, "PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN, MOTIVASI KERJA DAN KEPUASAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT. PLN NUSANTARA POWER UPDK BAKARU PARE- PAR," vol. 6, no. 2, pp. 335–342, 2024, doi: 10.35965/jbm.v6i2.4441.
- [8] M. Albar, "PENGARUH MOTIVASI DAN BEBAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN KAYUAGUNG," 2023.
- [9] M. R. R. Abdullah, "Pengaruh Pelatihan Terhadap Kinerja Karyawan PT PLN Persero (ULP) Sungguhminasa," *J. Adm. dan Manaj.*, vol. 10, no. 2, pp. 127–133, 2021.
- [10] K. Khaerana and B. Mangiwa, "Pengaruh knowledge sharing terhadap kinerja karyawan pada PT PLN (Persero)," *J. Manaj. STIE Muhammadiyah Palopo*, vol. 7, no. 2, pp. 163–171, 2021.
- [11] N. Tufaila and Y. H. Santoso, "Peran Beban Kerja dan Kepuasan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Bagian Jaringan PT. PLN (Persero) UP3 Bojonegoro," *Improv. J. Manaj. dan Bisnis*, vol. 1, no. 1, pp. 55–68, 2021.
- [12] A. H. Nazwin and M. Wahyullah, "Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Kualitas Pelayanan Pada PT. PLN (Persero)," *Valid J. Ilm.*, vol. 22, no. 2, pp. 173–184, 2025.
- [13] N. P. Wahyuni, S. M. Suryaniadi, and I. Putra, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Pasang Baru Listrik 3 Phase Terhadap Kepuasan Pelanggan Di PT Pln (Persero) ULP Tulungagung," 2023, *Politeknik Negeri Bali*.
- [14] S. Rachman, "KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI PEMASANGAN LISTRIK BARU PADA PT. PLN (PERSERO) AREA MAKASSAR SELATAN," *J. Ilmu Manaj. Profitab.*, vol. 4, no. 2, pp. 153–163, 2020.
- [15] L. P. O. Puja, G. Sentanu, and I. Gede, "Analisis Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Perubahan Daya Melalui Aplikasi PLN Mobile Pada PLN ULP Manakarra," 2022, *Politeknik Negeri Bali*.