E-ISSN: 3025-0994
Halaman 2653-2670
Volume 4 Nomor 4 Tahun 2026

Pengaruh Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan *(Complaint Handling)* dan Responsivitas Karyawan Terhadap Kinerja Petugas Lapangan *Billman* Pada PT PLN (Persero) Rungkut Surabaya Selatan

Alvin Indrawan Putra[1], Diah Ayu Sanggarwati[2], Fathur Rosi[3]

[1,2,3] Program Studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Mahardhika Surabaya
e-mail: alvinindrawanputrasby@gmail.com

Abstrak

Faktor utama pelayanan yakni kemampuan menangani keluhan pelanggan *(complaint handling).* Penelitian ini bertujuan guna menganalisis pengaruh kemampuan penanganan keluhan pelanggan (*complaint handling*) dan responsivitas karyawan terhadap kinerja petugas lapangan *billman* pada PT PLN (Persero) Rungkut Surabaya Selatan. Penelitian ini memakai metode kuantitatif eksplanatori. Populasinya seluruh pelanggan yang pernah mengajukan keluhan. Teknik pengambilan sampel yakni purposive sampling, jumlah responden 98 orang dengan penyebaran kuesioner. Teknik analisis data yang digunakan meliputi statistik deskriptif, uji instrumen, asumsi klasik, regresi linier berganda, uji hipotesis dan koefisien determinasi (R^2) dengan SPSS versi 26. Hasil penelitian menunjukkan kemampuan penanganan keluhan pelanggan (*complaint handling*) dan responsivitas karyawan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kinerja petugas lapangan *billman.* Dibuktikan pada nilai regresi linear berganda 0,000 dan 0,001 lebih kecil 0,05. Secara parsial, t hitung 5,051 dan 3,561 lebih besar t tabel 1,985. Secara simultan, F hitung 166,504 lebih besar F tabel 3,09 dengan signifikan 0,000 lebih kecil 0,05. Nilai R 0,882, R Square 0,778, Adjusted R Square 0,773 menunjukkan kemampuan penanganan keluhan pelanggan (*complaint handling*) dan responsivitas karyawan terhadap kinerja petugas lapangan *billman* termasuk kategori sangat kuat. Penanganan efektif bisa meningkatkan kepercayaan pelanggan. Responsivitas petugas lapangan *billman* dalam memberikan pelayanan cepat dan tanggap akan berpengaruh pada citra perusahaan serta performa kinerja karyawan.

Kata Kunci: Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan, Responsivitas Karyawan, Kinerja Petugas Lapangan Billman

Abstract

*A key factor in service delivery is the ability to handle customer complaints. This study aims to analyze the influence of complaint-handling capabilities and employee responsiveness on the performance of field billing staff (*billman*) at PT PLN (Persero) Rungkut, South Surabaya. The study employs an explanatory quantitative research design. The population*

consists of all customers who have previously filed a complaint. Using a purposive sampling technique, data were collected from 98 respondents via questionnaires. Data analysis techniques included descriptive statistics, instrument testing, classical assumption testing, multiple linear regression, hypothesis testing, and the determination coefficient (R^2) using SPSS version 26. The results indicate that complaint-handling capabilities and employee responsiveness have a positive and significant impact on the performance of field billing staff. This is evidenced by multiple linear regression p-values of 0.000 and 0.001, both of which are below the 0.05 threshold. Individually, the calculated t-values (5.051 and 3.561) exceed the t-table value (1.985). Simultaneously, the calculated F-value (166.504) is greater than the F-table value (3.09), with a significance level of 0.000 (below 0.05). The R-value (0.882), R-square (0.778), and adjusted R-square (0.773) indicate a very strong relationship between complaint-handling capabilities, employee responsiveness, and the performance of field billing staff. Effective complaint handling can enhance customer trust, while the responsiveness of field billing staff in providing prompt and attentive service positively influences both the company's image and employee performance.

Keywords : *Complaint Handling, Employee Responsiveness, Performance Of Field Billing Staff*

LATAR BELAKANG

Di masa globalisasi dan kompetisi bisnis yang kian sengit, setiap organisasi dituntut untuk memperbaiki mutu kapasitas tenaga kerja sebagai upaya untuk mengintensifkan tingkat pelayanan yang diterima oleh pelanggan. Kinerja karyawan tergolong sebagai elemen untuk meyakinkan keberhasilan organisasi, terkhusus bagi perusahaan yang beroperasi di jasa umum serupa PT PLN (Persero). Selaku penyedia listrik nasional, PT PLN (Persero) mengemban kemestian pokok untuk merealisasikan kepuasan pelanggan melalui pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif.

Salah satu elemen utama dalam pelayanan adalah kemampuan menangani keluhan pelanggan *(complaint handling).* Kemampuan menangani keluhan bisa diartikan kecakapan instansi merespons ketidakpuasaan customer serta beri penyelesaian yang sesuai. Bell dan Luddington (2016) menyatakan bahwa keluhan pelanggan terdiri atas *feedback* negatif yang dilimpahkan dari konsumen terhadap perusahaan. *Feedback* sanggup diutarakan dalam bentuk verbal (Octaviani & Asrori, 2024). Keahlian petugas dalam menangani keluhan pelanggan sangat penting, karena penanganan yang tepat dapat meningkatkan kepercayaan pelanggan. Berdasarkan Daryanto dan Setyabudi, (2014) keluhan diartikan sebagai sebuah penyampaian atau ungkapan ketidakpuasan, ketidaknyamanan, kebencian, dan kemarahan terkait layanan atau produk yang disediakan (Octaviani & Asrori, 2024). Indikator penanganan keluhan pelanggan menurut Tjiptono dalam (Santi, 2021) yakni (1) *Empathy* (Empati), (2) Kecepatan penanganan keluhan, (3) *Fairness* (Keadilan), (4) Kemudahan pengajuan keluhan.

Responsivitas petugas dalam memberi pelayanan yang cepat dan tanggap akan berdampak pada citra perusahaan serta kinerja petugas lapangan *billman.* Responsivitas

mengacu pada tingkat kesiapan menanggapi informasi yang dibutuhkan, bantuan cepat, serta sesuai permasalahan yang dihadapi. Menurut Dwiyanto, (2006) responsivitas atau kemampuan untuk merespons berkaitan dengan kapasitas sebuah organisasi untuk mengidentifikasi dan memahami dengan mendalam kebutuhan masyarakat, menetapkan prioritas atas kebutuhan tersebut berdasarkan analisis yang mendetail, dan mengintegrasikannya ke dalam berbagai inisiatif layanan yang relevan (Rasdiana & Ramadani, 2021). Berdasarkan pandangan Nasucha dalam (Riadi, 2022), responsivitas mengacu pada kesiapan untuk mendukung klien dengan menghadirkan layanan yang sesuai dengan ekspetasi mereka. Ekspetasi klien meliputi waktu, aksesibilitas, dan komunikasi antara penyedia layanan dengan klien. Indikator responsivitas karyawan menurut Zeithaml, dkk dalam (Rasdiana & Ramadani, 2021) yakni (1) Kemampuan merespons, (2) Kecepatan melayani, (3) Ketepatan melayani, (4) Kecermatan melayani.

Kinerja karyawan dipengaruhi tanpa sekedar keterampilan professional, demikian kemampuan mereka berinteraksi dengan pelanggan, termasuk dalam menyelesaikan keluhan dan memberikan tanggapan dengan cepat. Rerung (2019) menjelaskan kinerja karyawan yakni suatu tabiat yang dituai dalam melaksanakan misi tentunya mampu diawasi serta dinilai, di mana performa individu mencerminkan kontribusi yang telah diberikan oleh seseorang untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi (Husna & Prasetya, 2024). Rafiq, (2019) menambahkan bahwa kinerja berkaitan erat dengan sumbangsih yang diberikan individu kepada sebuah organisasi. Menurut pandangan (Priyono, Qomariah, & Winahyu, 2018), studi yang diadakan (Kurniawan, 2023) beberapa elemen yang berdampak pada kinerja, seperti: 1) mindset, mental (dorongan kerja, kedispilinan, serta etika), 2) tingkat edukasi, 3) keahlian, 4) kemampuan memimpin, 5) penghasilan, 6) upah, kebugaran tubuh, 7) perlindungan umum, 8) situasi ruang bekerja, 9) fasilitas pendukung, 10) digitalisasi, 11) peluang untuk berprestasi. Indikator kinerja karyawan menurut Robbins dalam (Ananda & Rahman, 2025) adalah (1) Kualitas kerja, (2) Kuantitas, (3) Ketepatan waktu, (4) Efektivitas.

Dalam aktivitas pelayanan di lapangan, petugas *billman* seringkali mendapatkan keluhan secara langsung dari pelanggan saat mereka menjalankan tugasnya, seperti pemadaman listrik, pemeriksaan kwh meter, pengajuan pemasangan baru, perubahan daya sambungan sementara, dll. Untuk menanggapi keadaan ini, petugas akan meminta pelanggan untuk menyampaikan pengaduan melalui saluran resmi yang telah disediakan, seperti call center 123, program PLN Mobile, maupun mendatangi pusat bantuan PLN sekitar. Data ini dapat dilihat pada jumlah keluhan pelanggan PT PLN Rungkut Surabaya Selatan dari Januari hingga Maret 2026 yaitu tercatat sebagai berikut :

Keluhan	Januari 2026	Februari 2026	Maret 2026
Tagihan melonjak, terlambat bayar	**285**	**263**	**252**
Tertangani	98%	98,80%	99,20%
Belum tertangani	2%	1,20%	0,80%
Pemadaman, kWh terbakar, gangguan jaringan	**190**	**613**	**588**
Tertangani	96,80%	97,40%	98,10%
Belum tertangani	3,20%	2,60%	1,90%
Token gagal, meter bermasalah	**285**	**263**	**252**
Tertangani	97,80%	98,50%	99%
Belum tertangani	2,20%	1,50%	1%
Pasang baru, tambah daya	**665**	**175**	**168**
Tertangani	97,70%	98,80%	98,70%
Belum tertangani	2,30%	1,20%	1,30%
Ganti meter, MCB, kabel	**285**	**263**	**252**
Tertangani	98,20%	98,90%	99,70%
Belum tertangani	1,80%	1,10%	0,30%
Respon lambat, keluhan belum tertangani	**190**	**173**	**168**
Tertangani	98,30%	99%	99,50%
Belum tertangani	1,70%	1%	0,50%
Total Keluhan	**1.900**	**1.750**	**1.680**
Rata-rata tertangani	**97,80%**	**98,60%**	**99%**
Rata-rata belum tertangani	**2,20%**	**1,40%**	**1%**

Gambar 1 Jumlah Keluhan Pelanggan Tahun 2026 Januari - Maret

Merujuk pada gambar di atas, terungkap bahwa kuantitas aduan pelanggan antara Januari hingga Maret 2026 mengalami penurunan, sedangkan persentase penyelesaian keluhan menunjukkan perkembangan yang positif. Rata-rata keluhan yang berhasil diselesaikan meningkat dari 97,80% di Januari menjadi 98,60% di Februari dan 99,00% di Maret. Di sisi lain, rata-rata keluhan yang belum tertangani mengalami penurunan dari 2,20% menjadi 1,40%, dan 1,00%, yang mengindikasikan adanya peningkatan dalam kualitas pelayanan. Pada setiap kategori keluhan, sebagian besar tingkat penyelesaian menunjukkan kenaikan, namun terdapat beberapa jenis keluhan yang mengalami penurunan dalam tingkat penyelesaian jika dibandingkan dengan kategori lainnya seperti pemadaman listrik, kWh terbakar, dan gangguan jaringan, yang tercatat 96,80% di Januari, 97,40% di Februari, dan 98,10% di Maret. Hal ini menunjukkan bahwa penanganan keluhan tersebut masih membutuhkan perhatian yang lebih mendalam.

Dari penjelasan latar belakang yang sudah disampaikan, maka rumusan masalah yakni: (1) apakah kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)*

berpengaruh terhadap kinerja petugas lapangan *billman* pada PT PLN (Persero) Rungkut Surabaya Selatan? (2) apakah responsivitas karyawan berpengaruh terhadap kinerja petugas lapangan *billman* PT PLN (Persero) Rungkut Surabaya Selatan? (3) apakah kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* dan responsivitas karyawan berpengaruh terhadap kinerja petugas lapangan *billman* PT PLN (Persero) Rungkut Surabaya Selatan? Tujuan penelitian sebagai berikut: (1) guna memahami dampak kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* terhadap kinerja petugas lapangan *billman.* (2) guna memahami dampak responsivitas karyawan terhadap kinerja petugas lapangan *billman.* (3) guna memahami dampak kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* dan responsivitas terhadap kinerja petugas lapangan *billman.*

PENELITIAN TERDAHULU

Penelitian pertama dilakukan oleh (Alyanas, 2024) dengan judul "Efektivitas Penanganan Komplain Melalui Aplikasi PLN Mobile Untuk Mendukung Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di PT PLN ULP Balikpapan Utara". Hasil penenitian menunjukkan terdapat dampak dari efisiensi penanganan keluhan melalui program PLN Mobile pada kinerja layanan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Balikpapan Utara. Selain itu, terdapat pengaruh penanganan komplain terhadap kepuasan pelanggan. Penelitian sebelumnya lebih menekankan pada efektivitas sistem penanganan complain yang berbasis aplikasi dalam meningkatkan layanan serta kepuasan pelanggan secara umum tanpa mengkaji bagaimana dampaknya terhadap performa individu petugas lapangan seperti *billman*. studi ini hadir untuk menjabatani celah yang ada dengan secara khusus mengevaluasi dampak pengelolaan keluhan terhadap kinerja petugas lapangan *billman.*

Studi yang dilakukan oleh (Istiqomah, Mas'ud, & Widayawati, 2025) dengan judul *"Pengaruh Penerapan Budaya Kerja, Good Corporate Governance, Dan Complain Handling Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Pasuruan"*, menunjukkan bahwa *penanganan komplain menyandang dampak* signifikan pada kinerja karyawan. Riset ini mengeksplorasi dampak dari implementasi budaya kerja, prinsip *good corporate governance,* serta penanganan komplain pada kinerja karyawan. Di sisi lain, penelitian ini memiliki fokus pada pengaruh *complaint handling* dan responsivitas karyawan, khususnya berkaitan dengan petugas lapangan *billman.*

Studi ketiga oleh (Haqiqi & Senain, 2023) berjudul "Pengaruh Loyalitas Dan Responsivitas Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Asembagus Kabupaten Situbondo". Temuan menyimpulkan secara parsial loyalitas menunjukkan nilai t hitung 4.097, batas pengujian t adalah t tabel 2.045, tingkat signifikan 0.000 lalu t hitung 4.097 > t tabel 2.045 maknanya H0 ditolak dan H1 diterima, menyatakan adanya efek loyalitas pada kinerja pegawai. Secara parsial variabel responsivitas memaparkan t hitung 3.609, t tabel 2.045, tingkat signifikan 0.001 lalu t hitung 3.609 > t tabel 2.045 maknanya H0 ditolak dan H2 diterima, menyatakan bahwa responsivitas berdampak pada kinerja pegawai. Hasil analisis simultan menyimpulkan F hitung 31.060 dimana F tabel 3.32, signifikansi 0,000 < 0,005, maka bisa dikatakan terdapat efek simultan antara loyalitas dan responsivitas pada kinerja pegawai di Kantor Kecamatan Asembagus Kabupaten Situbondo. Studi semula telah

meneliti efek loyalitas dan responsivitas pada kinerja pegawai di kantor pemerintah (Kantor Kecamatan Asembagus), sementara studi ini fokus pada pengaruh *complaint handling* dan responsivitas terhadap kinerja petugas lapangan *billman* di lingkungan PT PLN (Persero).

METODE

Tipe studi menggunakan pendekatan eksplanatori. Sering digunakan dalam pendekatan kuantitatif untuk memahami cara suatu faktor memberikan dampak terhadap faktor alternatif. Sugiyono dalam (Resticka, et al., 2025) penelitian eksplanatori bermaksud menjabarkan hubungan kausalitas antarvariabel sekaligus memverifikasi dugaan awal yang telah disusun. Pada studi kali ini, populasi menyertakan seluruh pelanggan yang mengeluh di PT. PLN (Persero) Rungkut Surabaya Selatan dari bulan Januari hingga Maret 2026 dengan jumlah mencapai 5.330 pelanggan. Menurut Sugiyono dalam (Maizar, Sari, & Ferdila, 2025) populasi didefinisikan sebagai ruang lingkup menyeluruh yang mencakup objek maupun subjek dengan kuantitas dan karakteristrik khusus yang dipilih oleh pengkaji untuk dianalisis guna ditarik kesimpulannya.

Menurut Djarwanto dalam (Nasution & Junaidi, 2024) sampel ialah komponen dari populasi yang hendak dikaji. Sampel ideal adalah mestinya mampu merepresentasikan populasi serta dapat diandalkan untuk menarik kesimpulan. Pada studi tersebut, pengambilan sampel dilaksanakan lewat rumus slovin yang menetapkan batas toleransi kekeliruan senilai 10%. Rumus slovin dipakai karena jumlah populasi yang besar, yaitu 5.330, sehingga tidak mungkin untuk mengambil semua anggota populasi untuk responden. Rumus slovin antara lain:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

Dengan perhitungannya sebagai berikut :

$$n = \frac{5.330}{1 + 5.330\ (0{,}1)^2}$$

$$n = \frac{5.330}{1 + 5.330\ (0{,}01)}$$

$$n = \frac{5.330}{1 + 53.3}$$

$$n = \frac{5.330}{54.3}$$

$$n = 98.15$$

Mengacu pada kalkulasi lewat rumus slovin, kuantitas sampel yang diperoleh bernilai 98,15 maka disederhanakan menjadi 98 orang. Penelitian ini mengambil sampel sebanyak 98 orang menggunakan teknik *purposive* sampling. Menurut Sugiyono dalam (Saputra, et al., 2022) sampling *purposive* yakni metode menentukan sampel mengacu pertimbangan khusus.

Dalam kajian tersebut, pengumpulan data dijalankan lewat perolehan data primer melalui penyebaran kuesioner secara online kepada responden serta observasi. Memanfaatkan data sekunder yang didapatkan lewat kajian literatur. Metode yang diterapkan yakni analisis deskriptif serta inferensial dengan bantuan program SPSS.

Sugiyono, (2019) statistik deskriptif diaplikasikan guna membedah informasi dengan memaparkan karakteristik data yang terkumpul tanpa bermaksud melakukan penarikan kesimpulan secara luas. Sedangkan statistik inferensial, menurut Sugiyono, (2019) adalah metode yang diaplikasikan untuk menelaah temuan dari sampel kemudian disimpulkan untuk seluruh populasi.

ANALISIS DATA

Uji Instrumen (Uji Validitas)

Nursalam, (2003) validitas mencerminkan standar untuk menilai tingkat keandalan instrument pengukuran mampu memberikan temuan yang akurat. Menurut pendapat Creswell & Creswell dalam (Novita, Ulfah, & Suhendi, 2026) item tersebut dianggap valid kalau signifikansinya lebih kecil 0,05 atau koefisien korelasinya lebih tinggi dari rtabel.

Uji Instrumen (Uji Reliabilitas)

Berdasarkan pendapat Hair et al, (2019) pengujian reliabilitas bertujuan untuk mengevaluasi konsistensi dari hasil pengukuran (Novita, Ulfah, & Suhendi, 2026). *Cronbach Alpha* diterapkan sebagai alat ukur pengujian keandalan (reliabilitas), dikatakan andal jika koefisiennya > 0,60.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Dalam pandangan Fahmeyzan et al., (2018), pengujian ini berfungsi untuk memastikan sampel yang dipakai sesuai dari populasi yang berdistribusi normal (Lestari, Mujiyanto, & Putranto, 2025). Menerapkan metode *Kolmogorov-Smirnov* guna menilai keselarasan distribusi sampel terhadap distribusi normal. Data berdistribusi normal ketika angka signifikan > 0,05.

Uji Heteroskedastisitas

Ghozali & Ratmono, (2017) pengujian heterokedastisitas diterapkan demi mengecek adanya deviasi dari asumsi klasik mengenai heterokedastisitas, yang menunjukkan adanya perbedaaan varian residual untuk setiap pengamatan dalam regresi linear. Model regresi yang optimal yakni bebas atau tidak ditemukannya heteroskedastisitas (Prastowo, 2021). Menggunakan metode *Glejser* dengan memproses regresi variabel independen terhadap nilai *absolute residual*. Kalau signifikansi > 0,05, dinyatakan tidak adanya heteroskedastisitas.

Uji Multikolonieritas

Ghozali & Ratmono, (2017) pengujian multikolinearitas diterapkan guna mendeteksi keberadaan korelasi linear yang signifikan antarvariabel bebas di dalam pemodelan regresi berganda. Regresi yang akurat yakni tidak menunjukkan adanya interkorelasi antarsesama variabel independen, atau tidak adanya gejala multikolinieritas (Prastowo, 2021). Metode untuk menguji multikolinieritas ditentukan dari *Tolerance* serta VIF *(Variance Inflation factor).* Kalau *Tolerance* > 0,10 dan VIF < 10,00 maka tidak terjadi multikolinearitas dalam model regresi.

Uji Linearitas

Menurut Ghozali (2016:159), tujuan dari pengujian linearitas guna mengevaluasi spesifikasi model yang hendak diterapkan telah tepat atau tidak. Dalam pengujian linearitas

perlu diperhatikan yakni signifikansi pada *Deviation from Linearity* (Fathini, Putri, & Suparmi, 2023). Kalau signifikansi > 0,05 maka dijumpai hubungan yang linear antara variabel independen dengan variabel dependen.

Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Digdowiseiso, (2017) merupakan metode statistik yang menganalisis hubungan keterikatan antara beberapa variabel bebas dengan satu variabel terikat. Rumus untuk model regresi linier berganda adalah (Rifkhan, 2023) :

$$Y = \alpha + \beta X_1 + \beta X_2 + \varepsilon$$

Koefisien Determinasi (R^2)

Kuncoro, (2018) analisis tersebut dimaksudkan guna mengukur seberapa akurat model mampu menjelaskan efek dari variabel bebas terhadap variabel terikat. Rentang nilai analisis tersebut dari 0 hingga 1; nilai 0 mengisyaratkan kemampuan variabel bebas dalam menjelaskan variasi variabel terikat sangat rendah. Jika menuju ke angka 1, menandakan model sangat andal lantaran variabel bebas dapat mengakomodasi mayoritas informasi untuk melakukan estimasi variabel terikat (Sehangunaung, Mandey, & Roring, 2023).

PENGUJIAN HIPOTESIS

Uji t (Parsial)

Ghozali (2021:148), pengujian t diterapkan guna mengevaluasi signifikansi koefisien secara individual dengan tujuan memperlihatkan dampak masing-masing variabel bebas terhadap variabel terikat (Putri & Suhartono, 2023). Kalau signifikansi < 0,05, t hitung > t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima menyatakan adanya dampak signifikan.

Uji F (Simultan)

Ghozali (2021:148), pengujian tersebut diterapkan guna mengevaluasi tingkat ketepatan model penelitian, yakni memverifikasi kelayakan persamaan regresi dalam mendeteksi dampak variabel bebas pada variabel terikat (Putri & Suhartono, 2023). Kalau signifikansi < 0,05 atau F hitung > F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima menyatakan adanya dampak signifikan secara simultan antarvariabel.

HASIL DAN PEMBAHASAN

HASIL

Uji Instrumen (Uji Validitas)

Menurut Creswell & Creswell, sebuah item dianggap valid jika angka signifikansi < 0,05 atau koefisien korelasinya melampaui nilai r-tabel (Novita, Ulfah, & Suhendi, 2026). Nilai rtabel pada α = 5% (0,05) dan df = n – 2 ; df = 98 – 2 ; df = 96 ; rtabel pada nilai signifikansi 5% (0,05) dengan n = 96 adalah 0,199.

Tabel 1 Uji Validitas

Variabel	Item	Pearson Correlation (rhitung)	rtabel	Keterangan

Variabel	Item	Pearson Correlation	rtabel	Keterangan
Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan *(Complain Handling)* (X1)	X1.1	0.686	0,199	VALID
	X1.2	0.669	0,199	VALID
	X1.3	0.724	0,199	VALID
	X1.4	0.747	0,199	VALID
	X1.5	0.730	0,199	VALID
	X1.6	0.767	0,199	VALID
	X1.7	0.651	0,199	VALID
	X1.8	0.689	0,199	VALID
	X1.9	0.744	0,199	VALID
	X1.10	0.577	0,199	VALID
	X1.11	0.685	0,199	VALID
	X1.12	0.727	0,199	VALID
Responsivitas Karyawan (X2)	X2.1	0.768	0,199	VALID
	X2.2	0.678	0,199	VALID
	X2.3	0.721	0,199	VALID
	X2.4	0.743	0,199	VALID
	X2.5	0.709	0,199	VALID
	X2.6	0.728	0,199	VALID
	X2.7	0.588	0,199	VALID
	X2.8	0.625	0,199	VALID
	X2.9	0.574	0,199	VALID
	X2.10	0.718	0,199	VALID
	X2.11	0.711	0,199	VALID
	X2.12	0.646	0,199	VALID
Kinerja Petugas Lapangan *Billman* (Y)	Y1	0.678	0,199	VALID
	Y2	0.653	0,199	VALID
	Y3	0.638	0,199	VALID
	Y4	0.686	0,199	VALID
	Y5	0.645	0,199	VALID
	Y6	0.669	0,199	VALID
	Y7	0.756	0,199	VALID
	Y8	0.652	0,199	VALID
	Y9	0.717	0,199	VALID
	Y10	0.618	0,199	VALID
	Y11	0.680	0,199	VALID
	Y12	0.636	0,199	VALID

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Bisa dirangkum bahwa seluruh instrumen tiap item dinyatakan valid. Dimana rhitung lebih besar r-tabel 0,199.

Uji Instrumen (Uji Reliabilitas)

Teknik diterapkan dengan menilai reliabilitas yakni *Cronbach Alpha*, alat ukur dinilai reliabel kalau perolehan koefisiennya lebih besar 0,60.

Tabel 2 Uji Reliabilitas

Indikator	Nilai Cronbach's Alpha	Nilai Kritis	Keterangan
Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan *(Complaint Handling)*	0,905	0,6	Reliabel
Responsivitas Karyawan	0,896	0,6	Reliabel
Kinerja Petugas Lapangan *Billman*	0,887	0,6	Reliabel

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Bisa ditarik kesimpulannya yakni nilai Cronbach's Alpha > 0,60. Maka semua variabel dinyatakan reliabel.

Uji Asumsi Klasik

Uji Normalitas

Menerapkan metode *Kolmogorov-Smirnov* yang memperbandingkan distribusi sampel dengan distribusi normal. Kriteria dalam membuat keputusan adalah distribusi normal ketika signifikan lebih besar 0,05 dan sebaliknya.

Tabel 3 Uji Normalitas

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test	
	Unstandardized Residual
Asymp. Sig. (2-tailed)	0,104

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Output menunjukkan signifikan 0,104 melebihi 0,05. Maka data berdistribusi normal.

Uji Heteroskedastisitas

Penelitian bisa dikatakan baik jika tidak adanya indikasi heterokedastisitas pada regresi dengan metode *Glejser*. Kriteria membuat keputusan adalah kalua signifikan lebih besar 0,05 maka tidak adanya heteroskedastisitas, begitu sebaliknya.

Tabel 4 Uji Heteroskedastisitas

Variabel	Sig.	Nilai	Keterangan
Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan *(Complaint Handling)*	0,98	> 0,05	Heteroskedastisitas
Responsivitas Karyawan	0,58	> 0,05	Heteroskedastisitas

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Signifikansi variabel kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* (X1) dan responsivitas karyawan (X2) melebihi 0,05. Seluruh variabel menunjukkan tidak adanya gejala heteroskedastisitas antara variabel independen dan nilai *absolut residual* (ABS_RES).

Uji multikolonieritas

Model regresi bisa memenuhi kriteria kalau tidak mengindikasikan adanya multikolinieritas dengan mengacu pada *Tolerance* serta VIF *(Variance Inflation factor).* Kriteria dalam mengambil keputusan adalah *Tolerance* melebihi 0,10 serta VIF di bawah 10,00 model regresi tidak mengindikasikan multikolinearitas, dan sebaliknya.

Tabel 5 Uji multikolonieritas

Variabel	Tolerance	VIF
Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan *(Complaint Handling)*	0,211	4,747
Responsivitas Karyawan	0,211	4,747

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Mengacu informasi *collinearity statistics*, variabel kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* dan responsivitas karyawan memuat toleransi 0,211 melebihi 0,10 serta VIF 4,747 kurang 10,00. Memperlihatkan model regresi studi ini tidak mengindikasikan multikolinearitas.

Uji linieritas

Aspek yang perlu diperhatikan saat pengujian linearitas adalah nilai signifikansi yang tertera pada bagian *Deviation from Linearity* dengan kriteria dalam mengambil keputusan adalah signifikansi > 0,05 adanya keterkaitan linear independen dengan dependen, begitu sebaliknya.

Tabel 6 Uji Linieritas

Variabel	Deviation from Linearity
	Sig.
Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan *(Complaint Handling)** Responsivitas karyawan	0,33

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Mengacu signifikan pada *Deviation from Linearity* adalah 0,330 melebihi 0,05. Hal ini membuktikan adanya keterkaitan linear independen dengan dependen. Dengan demikian, hubungan antara variabel kemampuan menangani keluhan dan responsivitas karyawan dengan kinerja petugas lapangan *billman* dapat dikategorikan sebagai liniear, sehingga model regresi bisa diterapkan dengan baik.

Analisis regresi linear berganda

Menggambarkan keterkaitan fungsional antarvariabel yang memuat variabel terikat serta melebihi variabel bebas.

Tabel 7 Analisis Regresi Linear Berganda

Variabel	Unstandardized Coefficients		Sig.
	B	Std. Error	
(Constant)	6.512	2.500	0,011
Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan (Complaint Handling)	.500	.099	.000
Responsivitas karyawan	.374	.105	.001

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

$$Y = 6.512 + 0.500X_1 + 0.374X_2 + \varepsilon$$

Hasil dari rumus model regresi tersebut adalah sebagai berikut:
Konstanta 6,512 mengindikasikan jika variabel independen dipandang tetap atau bernilai nol, maka nilai variabel dependen adalah 6,512. Kemampuan penanganan keluhan pelanggan (*complaint handling*) memuat koefisien 0,500 dan signifikan 0,000, responsivitas karyawan memuat koefisien 0,374 dan signifikan 0,001 kurang dari 0,05, mengindikasikan kemampuan penanganan keluhan pelanggan dan responsivitas karyawan memberikan dampak kemajuan pada kinerja petugas lapangan *billman*.

Uji koefisien determinasi (R^2)

Untuk menilai kemampuan model dalam menggambarkan dampak independen terhadap dependen. Besaran koefisien determinasi pada kisaran 0 sampai 1, bernilai 0 menandakan bahwa mampunya independen menerangkan variasi dependen sangat minim. Sedangkan, nilainya menghampiri 1 maka model tersebut sangat efektif karena independen menyuplai seluruh uraian yang diperlukan guna memproyeksi dependen.

Tabel 8 Uji Koefisien Determinasi (R^2)

R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
.882	.778	.773	2.823

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Dari data tersebut *R* yang diperoleh 0,882, *R Square* 0,778 atau 77,8%, *Adjusted R Square* 0,773 yang memperlihatkan hubungan antara variabel kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* dan responsivitas karyawan terhadap kinerja petugas lapangan *billman* tergolong sangat kuat. Sementara itu, sisa 22,2% ditentukan faktor lain yang tidak diikutsertakan pada studi ini.

Uji t (Parsial)

Menemukan besaran andil dampak masing-masing independen menjelaskan variabilitas yang terjadi. Kriteria dalam mengambil keputusan adalah signifikan kurang 0,05 atau t hitung melebihi t tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima menandakan adanya dampak nyata. Bila signifikan melebihi 0,05 atau t hitung kurang t tabel maka H_0 diterima dan H_a ditolak menandakan tidak adanya dampak nyata. Rumus t tabel : df = n-k-1 ; df = 98-2-1 = 95 (signifikansi $\frac{0,05}{2}$ = 0,025). Maka, t tabel = 1,985

Tabel 9 Uji t (Parsial)

Variabel	t	Sig.
(Constant)	2.605	.011
Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan (Complaint Handling)	5.051	.000
Responsivitas karyawan	3.561	.001

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Kemampuan penanganan keluhan pelanggan (*complaint handling*) menunjukkan t hitung 5,051 melebihi t tabel 1,985, signifikan 0,000 kurang 0,05. Responsivitas karyawan menunjukkan t hitung 3,561 melebihi t tabel 1,985, signifikan 0,001 kurang 0,05. Oleh karena itu, H_1 dan H^2 diterima, sementara H_0 ditolak.

Uji F (Simultan)

Mengevaluasi persamaan regresi yang menilai pengaruh dari seluruh independen melalui simultan terhadap dependen. Kriteria saat mengambil keputusan adalah signifikan melebihi 0,05 atau F hitung kurang F tabel, H_0 diterima dan H_a ditolak berarti tidak adanya dampak nyata bersamaan antarvariabel, bila signifikan kurang 0,05 atau F hitung melebihi F tabel maka H_0 ditolak dan H_a diterima berarti adanya dampak nyata bersamaan antarvariabel. Rumus F tabel : df1 = k-1 ; df2 = n-k ; df1 = 3-1 = 2 ; df2 = 98-2 = 96, F tabel = 3,09.

Tabel 10 uji F (simultan)

Model	F	Sig.
Regression	166.504	.000

Sumber : Output IBM SPSS Versi 26 (2026)

Diperoleh angka F hitung 166,504 melebihi F tabel 3,09 dan signifikan 0,000 kurang 0,05, oleh karena itu H_3 diterima dan H_0 ditolak.

PEMBAHASAN

Pengaruh Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan *(Complaint Handling)* Terhadap Kinerja Petugas Lapangan *Billman*

Kemampuan dalam menangani keluhan pelanggan *(complaint handling)* memicu perubahan nyata pada kinerja petugas lapangan *billman*, pembuktian ini disokongkan melalui analisis regresi linear berganda mengindikasikan signifikan 0,000 kurang 0,05, sehingga diartikan kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* menandakan kontribusi baik pada kinerja petugas lapangan *billman*. Dalam analisis parsial, kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* bermakna nyata pada kinerja petugas lapangan *billman,* terkonfirmasi melalui t hitung 5,051 melebihi t tabel 1,985 signifikan 0,000 kurang 0,05. Dengan demikian, H_1 diterima dan H_0 ditolak.

Temuan didukung bukti studi yang diuraikan dalam (Alyanas, 2024) dan (Istiqomah, Mas'ud, & Widayawati, 2025). Penanganan keluhan bukan tentang menyelesaikan isu pelanggan, tetapi juga merupakan bagian dari evaluasi kualitas kerja petugas lapangan *billman.* Semakin baik kecakapan staf saat menyikapi dan merampungkan keluhan pelanggan, alhasil kian optimal juga kinerja yang ditampilkan saat pelaksanaan tugas sehari-hari.

Pengaruh Responsivitas Karyawan Terhadap Kinerja Petugas Lapangan *Billman*

Responsivitas karyawan berimbas nyata bagi kinerja petugas lapangan *billman,* diperjelas oleh regresi linear berganda dengan signifikan 0,001 kurang 0,05, ini menunjukkan responsivitas karyawan membawa efek baik bagi kinerja petugas lapangan *billman.* Dengan kata lain, semakin cepat dan tanggap layanan yang diberikan akan menjadi faktor pendorong bagi membaiknya kinerja petugas lapangan billman. Secara bersamaan (parsial), responsivitas karyawan membawa efek positif bagi kinerja petugas lapangan *billman*, ditunjukkan pada t hitung 3,561 melebihi t tabel 1,985 signifikan 0,001 kurang 0,05, alhasil H_2 diterima dan H_0 ditolak.

Temuan selaras pada studi yang diterbitkan (Haqiqi & Senain, 2023). Petugas yang tanggap terhadap situasi di lapangan cenderung lebih mudah mengambil tindakan yang sesuai dan mampu menyesuaikan diri dengan kondisi yang dihadapi. Semakin cepat dan tepat petugas dalam memberikan respon terhadap kebutuhan pelanggan maupun situasi kerja di lapangan, maka semakin baik pula kualitas kinerja yang dihasilkan.

Pengaruh Kemampuan Penanganan Keluhan Pelanggan *(Complaint Handling)* Dan Responsivitas Karyawan Terhadap Kinerja Petugas Lapangan *Billman*

Kemampuan dalam mengelola keluhan pelanggan *(complaint handling)* dan responsivitas karyawan mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap kinerja petugas lapangan *billman,* terungkap hasil pengujian F menunjukkan F hitung 166,504 melebihi F tabel 3,09, signifikansi 0,000 kurang 0,05, yang berarti H_3 diterima dan H_0 ditolak. Menandakan kemampuan penanganan keluhan pelanggan (*complaint handling*) serta responsivitas karyawan melalui simultan (bersamaan) memiliki efek baik bagi kinerja petugas lapangan *billman*. Selain itu, *R* tercatat 0,882, *R Square* 0,778, *Adjusted R Square* 0,773 mengindikasikan hubungan antara variabel kemampuan penanganan keluhan pelanggan dan responsivitas karyawan terhadap kinerja petugas lapangan *billman* sangat kuat. Ini berarti, kedua variabel independen berhubungan erat dalam meningkatkan kinerja petugas

lapangan billman. Hasil R *Square* mencapai 0,778 menunjukkan bahwa kemampuan penanganan keluhan pelanggan dan responsivitas karyawan dapat menguraikan pengaruh terhadap kinerja petugas lapangan *billman* hingga 77,8%. Sementara sisanya 22,2% dikontribusikan oleh variabel lain di model studi ini.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Mengacu analisis dalam studi ini, berikut adalah kesimpulan yang dapat diambil: 1) Kemampuan untuk menangani keluhan pelanggan *(complaint handling)* memberikan dampak yang signifikan dan positif terhadap kinerja petugas lapangan *billman.* Semakin baik kemampuan petugas dalam menangani keluhan pelanggan, semakin meningkat pula kinerja petugas lapangan *billman*. 2) Responsivitas karyawan membawa efek optimal bagi kinerja petugas lapangan *billman.* Semakin cepat dan tanggap karyawan dalam melayani pelanggan, maka semakin baik pula kinerja petugas lapangan *billman.* 3) Kedua variabel bebas *(independen)* secara bersamaan (simultan) memberikan dampak yang signifikan dengan nilai R *Square* mencapai 0,778. Ini menunjukkan kemampuan penanganan keluhan pelanggan *(complaint handling)* dan responsivitas karyawan dapat menjelaskan pengaruh terhadap kinerja petugas lapangan *billman* sebesar 77,8%. Sementara itu, sisa 22,2% diakibatkan oleh variabel lain di model studi ini.

Saran

Bertumpu hasil studi, terdapat rekomendasi saran yang diajukan oleh peneliti sebagai berikut: 1) Diimbau perusahaan dapat mengembangkan mutu layanan kepada pelanggan. PT PLN Rungkut Surabaya Selatan sebaiknya memberikan pelatihan rutin kepada petugas lapangan *billman* mengenai kemampuan komunikasi, penanganan keluhan, serta kemampuan memberikan respon yang cepat dan tepat di lapangan. Disamping itu, perusahaan perlu melakukan pemantauan dan penilaian kinerja *billman* secara berkala untuk mengidentifikasi tantangan yang dihadapi selama bertugas di lapangan. Adanya evaluasi dan pembinaan yang berkelanjutan, diharapkan kualitas pelayanan dan kinerja petugas dapat terus meningkat. 2) Untuk peneliti di masa yang akan datang, peneliti dapat mempertimbangkan untuk menambahkan faktor-faktor lain yang berpotensi berhubungan dengan kinerja petugas lapangan *billman,* seperti kualitas pelayanan, kedisiplinan, motivasi, kepuasan kerja, maupun beban kerja. Disamping itu, peneliti yang akan datang bisa melibatkan lebih banyak responden dan memilih lokasi di unit PLN yang berbeda, sehingga hasil yang diperoleh bisa memberikan variasi yang lebih luas dan bisa dijadikan perbandingan dengan penelitian yang sudah ada sebelumnya.

DAFTAR PUSTAKA

Alyanas. (2024). Efektifitas Penanganan Komplain Melalui Aplikasi PLN Mobile Untuk Mendukung Kinerja Pelayanan Dan Kepuasan Pelanggan Di PT PLN ULP Balikpapan Utara. Jurnal Ekonomika, Manajemen Dan Bisnis (JEMB), Vol. 3 No. 2, 311-316.

Ananda, S. P., & Rahman, A. (2025). Studi Deskriptif Mengenai Kinerja Pegawai Di Lingkungan Kantor Kecamatan Batuceper, Kota Tangerang. Konstitusi: Jurnal Hukum, Administrasi Publik, Dan Ilmu Komunikasi, Volume. 2, Nomor. 2 , 280.

Anggraini.A, N. L., & Hasan, A. (2025). Analisis Hubungan Prinsip Good Governance Terhadap Peningkatan Kinerja Staf Kelurahan Kecamatan Guguk Panjang Kota Bukittinggi. Menulis : Jurnal Penelitian Nusantara, Volume 1 ; Nomor 9, 407-412.

Asrofi, Prabowo, R. L., & Rahma, P. (2025). Peran Teater Dan Kesenian Dalam Pensejahteraan Psikologis. Pasuruan: UNU Pasuruan Press.

B.Gainau, M. (2021). Pengantar Metode Penelitian. Yogyakarta: Kanisius.

Fachrurazi, H., & Dkk. (2021). Teori Dan Konsep Manajemen Sumber Daya Manusia. Batam: Yayasan Cendekia Mulia Mandiri.

Fathini, Putri, A. N., & Suparmi. (2023). Proses Pembelajaran Daring Dan Non Daring Terhadap Critical Thinking Siswa . Riau: Jurnal Pendidikan Dan Konseling.

Febriyani, I., & Yuniningsih, T. (2025). Pengaruh Tingkat Responsivitas Dan Tingkat Akuntabilitas Terhadap Kinerja Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat Dan Desa Kabupaten Rembang. Semarang: Undip Repository.

Hamdani, & Sa'diyah, H. (2025). Konsep Dasar Penyusunan Hipotesis Dan Kajian Teori Dalam Penelitian. Journal Of Linguistics And Social Studies, Vol 2, No. 2, 67-68.

Haqiqi, A. N., & Senain. (2023). Pengaruh Loyalitas Dan Responsivitas Terhadap Kinerja Pegawai Di Kecamatan Asembagus Kabupaten Situbondo. Situbondo: Repository UNARS.

Hurotul, W., & Aini. (2024). Analisis Kepuasan Konsumen Pada Penggunaan Ojek Online Dan Ojek Konvensional Di Kabupaten Banyuwangi. Analisa : JURNAL MANAJEMEN DAN AKUNTANSI, Volume 12(1), 16.

Husna, L. U., & Prasetya, B. P. (2024). Pengaruh Motivasi Dan Lingkungan Kerja Terhadap Kinerja Karyawan PT. Mitra Sakti Boshe VVIP Club Yogyakarta. Jurnal Bintang Manajemen (JUBIMA), Vol.2, No.2, 19-28.

Inadjo, I. M., Mokalu, B. J., & Kandowangko, N. (2022). Adaptasi Sosial SDN 1 Pineleng Menghadapi Dampak Covid-19 Di Desa Pineleng 1 Kecamatan Pineleng Kabupaten Minahasa. JURNAL ILMIAH SOCIETY, Volume 2 No.4, 2.

Irawan, D. D., & Gunawan, D. A. (2025). Metode Penelitian Ekonomi & Bisnis. Medan: Umsu Press.

Istiqomah, F., Mas'ud, M., & Widayawati, E. (2025). Pengaruh Penerapan Budaya Kerja, Good Corporate Governance, Dan Complain Handling Terhadap Kinerja Karyawan Pada PT. Pos Indonesia Pasuruan. Malang: Repository UNISMA.

Kusumastuti, S. Y. (2025). Metodologi Penelitian (Pendekatan Kualitatif Dan Kuantitatif). Jambi: Sonpedia Publishing Indonesia.

Lestari, S. P., Mujiyanto, & Putranto, D. (2025). Pengaruh Penggunaan Instagram Terhadap Perilaku Narsis Di Kalangan Mahasiswa STABN Raden Wijaya. Petanda : Jurnal Ilmu Komunikasi Dan Humaniora, Vol. 07, No. 02, 180.

Maizar, Sari, D. P., & Ferdila. (2025). Metodologi Penelitian Kuantitatif. Batam: YAPISTA : Yayasan Pendidikan Ibnu Sina Batam.

Nasution, U. H., & Junaidi, L. D. (2024). Metode Penelitian. Medan: Serasi Media.

Novita, D., Ulfah, & Suhendi, E. (2026). Metode Penelitian : Dari Pertanyaan Hingga Penemuan. Jakarta Barat: Bukuloka Literasi Bangsa.

Nurwana, Maryadi, & D, S. (2019). Pengaruh Penerapan Akuntabilitas,Transparansi, Kapasitas, Responsivitas, Dankeadilan Terhadap Kinerja Asn Pada Sekretariat Daerah Kota Parepare, 284-294.

Octaviani, V. A., & Asrori, I. (2024). Anaisis Pengaruh Service Quality Dan Complain Handling Terhadap Customer Satification Pada Nite And Day Hotel Melawi. Jurnal Universitas Kapuas Sintang, Volume: 22 Nomor 1, 164.

Oscar, B., & Pratama, D. A. (2023). Analisis Customer Complaint Handling Pengguna Indihome (Studi Kasus Pt.Telkom Indonesia-Sto Rajawali, Bandung). Jurnal Bisnis Dan Pemasaran, Volume 13, Nomor 2, 25.

Prastowo, S. L. (2021). Metode Penelitian Kuantitatif Dilengkapi Dengan Teknik Pengolahan Data Program Spss. Karawang: Jamus Baladewa Nusantara.

Pratiwi, P. A., & Arbayah, S. (2021). Daya Tanggap Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Dikantor Kecamatan Tanta Kabupaten Tabalong. JAPB : Jurnal Mahasiswa Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis, Volume 4 Nomor 2, 1556-1569.

Prihatini, L., & Lukmansyah. (2021). Peningkatan Loyalitas Pelanggan Melalui Penanganan Komplain Di The 101 Hotel Palembang Rajawali. Jurnal Dimensi Komunikasi, Volume 2 Nomor 2, 10.

Pusparani, M. (2021). Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja Pegawai (Suatu Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). Dinasti Review: Jurnal Ilmu Manajemen Terapan, Volume 2, Issue 4, 535.

Rasdiana, & Ramadani, R. (2021). Responsivitas Penyelenggaraan Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bone. Jurnal Administrasi Publik, Volume XVII (2) , 249-265.

Resticka, G. A., Iswatiningsih, D., Nurdiyanto, E., Joni, Tuti, R. R., Krisnawati, V., & Hargita, B. S. (2025). Bahasa Indonesia Untuk Penulisan Karya Ilmiah : Pengantar, Etika Dan Tata Cara Penulisan Topik, Latar Belakang, Dan Daftar Pustaka Karya Ilmiah. Yogyakarta: Star Digital Publishing.

Riadi, M. (2022, November 09). Retrieved April 09, 2026, From Kajianpustaka.Com: Https://Www.Kajianpustaka.Com/2022/06/Responsivitas.Html

Rifkhan. (2023). Pedoman Metodologi Penelitian Data Panel Dan Kuesioner. Indramayu: Penerbit Adab.

Rizkia, N. D., Istianingsih, N., Nuryanto, U. W., Surya, A. P., Susriyanti, Rahmat, . . . Atmoko, A. D. (2023). Metodologi Penelitian Bisnis. Bandung: Intelektual Manifes Media.

Santi, J. T. (2021). Analisis Penanganan Keluhan Untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan Bengkel Aman Berkat Motor Tanjungpinang Tahun 2019. Tanjungpinang: STIE Pembangunan Tanjungpinang.

Saputra, D. N., Listyaningrum, N., Apriani, Rokhayati, T., Asnah, & I.Leuhoe, Y. J. (2022). Bukur Ajar Metodelogi Penelitian. Bandung: Feniks Muda Sejahtera.

Sehangunaung, G. A., Mandey, S. L., & Roring, F. (2023). Analisis Pengaruh Harga, Promosi Dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pengguna Aplikasi

Lazada Di Kota Manado. Jurnal EMBA, Vol. 11, No. 3, 6.Putri, A. C., & Suhartono, S. (2023). Kemampuan Kualitas Audit Memoderasi Pengaruh Fraud Hexagon Terhadap Fraudulent Financial Statements. Jurnal Bina Akuntansi, Vol.10 No.2, 740.

Siregar, E. (2022). Riset Dan Seminar Sumber Daya Manusia. Bandung: Widina Media Utama.

Siska, S. T., & Marsa, A. R. (2025). Sistem Monitoring Dan Pengelolaan Data Keluhan Pelanggan Berbasis Web Pada PT. PLN (Persero) ULP Bukittinggi. Jurnal Pustaka AI, Vol. 5 No. 1, 19-24.

Sukmawati, A., Sundari, S., & Pakpahan, M. (2024). Faktor Yang Memengaruhi Kinerja Karyawan (Kajian Studi Literatur Manajemen Sumber Daya Manusia). Maeswara: Jurnal Riset Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan, Vol. 2 No. 1, 239-248.

Syahputri, A. Z., Fallenia, F. D., & Syafitri, R. (2023). Kerangka Berfikir Penelitian Kuantitatif. Tarbiyah: Jurnal Ilmu Pendidikan Dan Pengajaran, Vol. 2, 1, 161-166.

Taliupan, & Ratna. (2022). Pengaruh Penanganan Keluhan (Complain Handling) Terhadap Kepercayaan Pelangan Pada Minimarket Indomaret Di Kota Bitung (Studi Kasus Indomaret Winenet). Journal On Education, Volume 04, No. 04, 1940-1949.

Umami, A. (2021). Konsep Dasar Biostatistik. Kediri: CV. Pelita Medika.

Usdek, D. W., & Permana, G. I. (2022). Dampak Pemasaran Sosial Media Dan Citra Merek Terhadap Niat Beli. Malang: Pustaka Peradaban.

Yusran, Y. (2024). Responsivitas Pln Ulp Mattoanging Dalam Menangani Keluhan Pelanggan. Makassar: Universitas Hasanuddin.

Yusuf, M., & Dkk. (2023). TEORI MANAJEMEN. Sumatera Barat: Cendekia Muslim.