**ABSTRAK**

**PENGARUH PENGENDALIAN TERHADAP KUALITAS PELAYANAN**

**PT. PLN ( Persero ) WILAYAH RIAU DAN KEPULAUAN RIAU AREA**

**TANJUNGPINANG**

Pelayanan adalah tugas utama aparat negara. Ruang lingkup layanan dan layanan publik mencakup aspek kehidupan masyarakat yang luas. Tugas ini telah diuraikan secara jelas dalam pembukaan UUD 1945 yang ada di paragraf keempat. Dalam prakteknya, pelayanan publik di Indonesia belum berjalan dengan baik. Penyediaan pelayanan publik oleh pejabat pemerintah kepada masyarakat sebenarnya merupakan implikasi dari aparatur negara yang berfungsi sebagai pegawai negeri.

Oleh karena itu, posisi aparatur pemerintah dalam pelayanan publik sangat strategis karena akan menentukan sejauh mana pemerintah mampu memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, yang dengan demikian akan menentukan sejauh mana negara harus menjalankan fungsinya. Perannya tepat sesuai dengan tujuan berdirinya. Indikator kualitas pelayanan publik adalah ketepatan waktu, kemudahan pengajuan, keakuratan layanan bebas kesalahan, dan biaya layanan. Hal ini sangat dipengaruhi oleh struktur organisasi, kemampuan aparatur dan sistem pelayanan.

Penelitian ini disusun untuk mengetahui apakah ada terdapat pengaruh terhadap konsumen dengan menggunakan analisis regresi logistik dengan menggunakan metode yang bersifat induktif, yang tidak dimulai dari deduksi teori, tapi dimulai dari lapangan yakni fakta empiris. Peneliti terjun ke lapangan, mempelajari suatu proses atau penemuan yang tenjadi secara alami, mencatat, menganalisis, menafsirkan dan melaporkan serta menarik kesimpulan-kesimpulan dari proses tersebut. Kesimpulan atau generalisasi kepada lebih luas tidak dilakukan, sebab proses yang sama dalam konteks lingkungan tertentu, tidak mungkin sama dalam konteks lingkungan yang lain baik waktu maupun tempat. Temuan penelitian dalam bentuk konsep, prinsip, hukum, teori dibangun dan dikembangkan dari lapangan bukan dari teori yang telah ada. Prosesnya induktif yaitu dari data yang terpisah namun saling berkaitan.