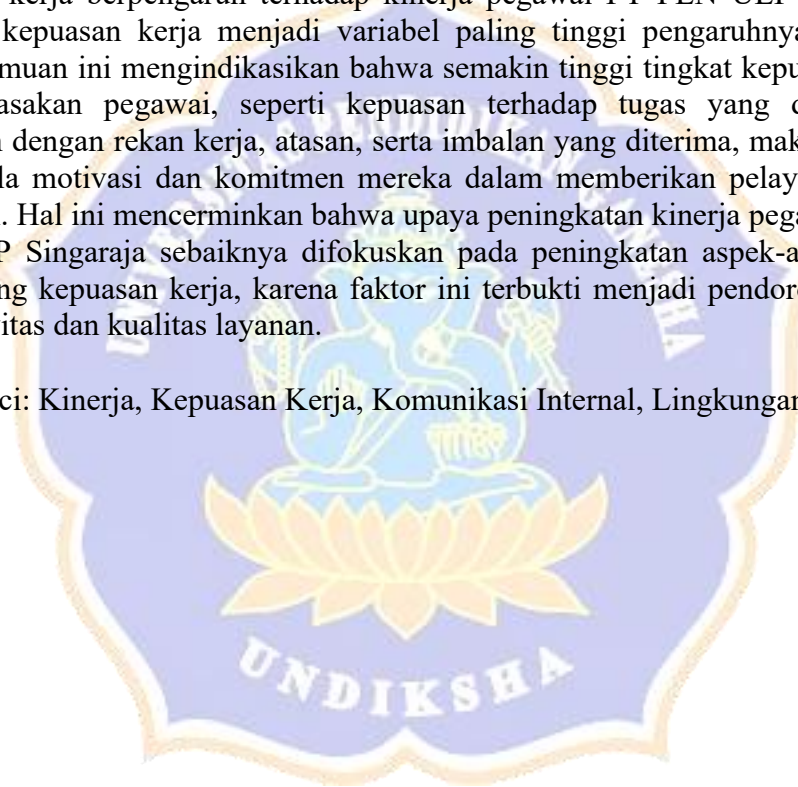


ABSTRAK

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan PT PLN ULP Singaraja semakin meningkat, terutama dalam hal kecepatan respon terhadap gangguan listrik, keandalan pasokan, serta kemudahan akses informasi dan layanan. Kondisi ini menuntut kinerja pegawai yang optimal, baik dari segi kualitas pelayanan, ketepatan waktu, maupun sikap profesional dalam menghadapi keluhan pelanggan. Penelitian ini bertujuan menjabarkan kinerja pegawai PT PLN ULP Singaraja dari sisi lingkungan kerja, komunikasi internal dan kepuasan kerja. Jumlah responden yang di pakai 125 orang pegawai. Metode pengambilan data menggunakan kuisioner dan di analisis dengan analisis regresi linier berganda. Hasil penelitian menemukan ketiga variabel yaitu lingkungan kerja, komunikasi internal dan kepuasan kerja berpengaruh terhadap kinerja pegawai PT PLN ULP Singaraja. Variabel kepuasan kerja menjadi variabel paling tinggi pengaruhnya terhadap kinerja. emuan ini mengindikasikan bahwa semakin tinggi tingkat kepuasan kerja yang dirasakan pegawai, seperti kepuasan terhadap tugas yang dikerjakan, hubungan dengan rekan kerja, atasan, serta imbalan yang diterima, maka semakin tinggi pula motivasi dan komitmen mereka dalam memberikan pelayanan yang maksimal. Hal ini mencerminkan bahwa upaya peningkatan kinerja pegawai di PT PLN ULP Singaraja sebaiknya difokuskan pada peningkatan aspek-aspek yang mendukung kepuasan kerja, karena faktor ini terbukti menjadi pendorong utama produktivitas dan kualitas layanan.

Kata Kunci: Kinerja, Kepuasan Kerja, Komunikasi Internal, Lingkungan Kerja



ABSTRACT

Public demands for PT PLN ULP Singaraja services are increasing, especially in terms of speed of response to power outages, reliability of supply, and ease of access to information and services. This condition demands optimal employee performance, both in terms of service quality, punctuality, and professional attitude in dealing with customer complaints. This study aims to describe the performance of PT PLN ULP Singaraja employees in terms of work environment, internal communication and job satisfaction. The number of respondents used was 125 employees. The data collection method used a questionnaire and was analyzed using multiple linear regression analysis. The results of the study found that the three variables, namely the work environment, internal communication and job satisfaction, had an effect on the performance of PT PLN ULP Singaraja employees. The job satisfaction variable is the variable with the highest influence on performance. These findings indicate that the higher the level of job satisfaction felt by employees, such as satisfaction with the tasks performed, relationships with coworkers, superiors, and rewards received, the higher their motivation and commitment in providing maximum service. This reflects that efforts to improve employee performance at PT PLN ULP Singaraja should be focused on improving aspects that support job satisfaction, because this factor has been proven to be the main driver of productivity and service quality.

Keywords: *Performance, Job Satisfaction, Internal Communication, Work Environment*

