

**MEKANISME PELAYANAN PELANGGAN DALAM
PEMELIHARAAN APP DENGAN MENGGUNAKAN
SISTEM AP2T PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**



**Oleh
Ni Wayan Nadia Antari
NIM 1915713086**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

**MEKANISME PELAYANAN PELANGGAN DALAM
PEMELIHARAAN APP DENGAN MENGGUNAKAN
SISTEM AP2T PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR**



**Oleh
Ni Wayan Nadia Antari
NIM 1915713086**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2022**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Ni Wayan Nadia Antari

NIM : 1915713086

Jurusan : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul :

“Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN Persero ULP Denpasar”

adalah memang benar asli karya saya. Dengan ini saya juga menyatakan bahwa dalam naskah Tugas Akhir ini tidak terdapat karya orang lain yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar di suatu perguruan tinggi, dan atau sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis di dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

Bilamana di kemudian hari ditemukan ketidak sesuaian dengan pernyataan ini, maka saya bersedia dituntut dan menerima sanksi akademis dalam bentuk apapun.

Badung, 10 Juli 2022

Yang menyatakan,



Ni Wayan Nadia Antari

NIM 1915713086

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

1. Judul Tugas Akhir : “Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar”

2. Penulis

- a. Nama : Ni Wayan Nadia Antari

- b. NIM : 1915713086

3. Jurusan : Administrasi Niaga

4. Program Studi : Administrasi Bisnis

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA
POLITEKNIK NEGERI BALI

Badung, 22 Agustus 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II



I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP 196112081988111001



Ni Ketut Lasmini, SE, M.Agb
NIP 196512161990032002

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**“MEKANISME PELAYANAN PELANGGAN DALAM PEMELIHARAAN
APP DENGAN MENGGUNAKAN SISTEM AP2T
PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR”**

Oleh :

NI WAYAN NADIA ANTARI

1915713086

Disahkan Oleh :

Ketua Penguji



I Gusti Ketut Gede, SE., MM
NIP 196112081988111001

Penguji I

Penguji II



Kasiani, SE. M.Si
NIP 196204211990032002



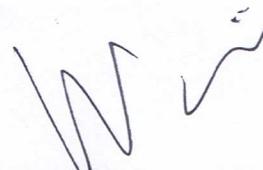
Dr. Drs. Majid Wajdi. M.Pd
NIP 196212081990111001

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP 196710211992031002

Badung, 22 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



I Made Widiantera, S.Psi., M.Si
NIP 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan ke hadapan Tuhan Yang Maha Esa karena atas rahmat-Nya penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir ini tepat pada waktunya. Tugas akhir yang berjudul “**Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN Persero ULP Denpasar**” ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan Pendidikan Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa melibatkan berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini penulis hendak mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCom, selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan memberikan fasilitas-fasilitas selama penulis menempuh perkuliahan di Politeknik Negeri Bali
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M. Si, selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan bantuan dan kebijakan demi kelancaran penusunan Laporan Tugas Akhir ini.
3. Bapak I Made Widiantara, S. Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D III Administrasi Bisnis yang telah memberikan arahan dan semangat kepada penulis.
4. Bapak I Gusti Ketut Gede , SE., MM dan Ibu Ni Ketut Lasmini, SE., M.Agb, selaku Dosen Pembimbing yang membimbing dan

mengarahkan penulis selama ini sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir ini.

5. Bapak, Ibu dosen dan staf pegawai Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan pengertian dan pemahaman berbagai mata kuliah selama perkuliahan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini, serta bantuan dan pelayanan yang baik katas keperluan penulis di jurusan.
6. Bapak I Wayan Novidi, selaku manager PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang telah memberikan ijin kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan yang merupakan sumber data utama dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
7. Bapak I Gede Alit Sandayanto, selaku supervisor TE PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang telah membimbing saya selama penyusunan Tugas Akhir ini.
8. Seluruh staf karyawan PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang telah memberikan motifasi dan memberika ilmu baik secara teori maupun praktek kepada penulis selama melaksanakan Praktek Kerja Lapangan.
9. Kedua orang tua, yang telah memberikan dukungan moral maupun material dalam penyusunan Laporan Tugas Akhir ini.
10. Teman-teman yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis saat pembuatan Laporan Tugas Akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Laporan Tugas Akhir ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan wawasan serta pengetahuan yang penulis miliki. Untuk itu kritik serta saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Akhir kata semoga Laporan Tugas Akhir ini dapat memberikan masukan dan bermanfaat bagi yang memerlukan.

Badung, 10 Juli 2022

Penulis,

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Pokok Masalah.....	5
C. Tujuan Penelitian.....	5
D. Manfaat Penelitian.....	6
E. Metode Penelitian.....	7
1. Lokasi Penelitian.....	7
2. Objek Penelitian.....	7
3. Data Penelitian.....	7
a. Jenis Data.....	7
b. Sumber Data.....	7
c. Teknik Pengumpulan Data.....	8
4. Teknis Analisis Data.....	8
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Pengertian Pelayanan Pelanggan.....	10
B. Alat Pembatas dan Pengukur (APP).....	15
C. Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).....	17
D. Mekanisme.....	18
E. Perseroan Terbatas (PT).....	19
F. Flowchart.....	21
BAB III GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR	
A. Sejarah PT PLN (Persero) Ditribusi Bali.....	27
B. Bidang Usaha.....	36
C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan.....	39

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan Perusahaan 44

B. Analisis dan Interpretasi Data 48

BAB V SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan..... 73

B. Saran 74

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Grafik Rekap Gangguan kWh Meter	3
Gambar 2.1 Simbol-simbol flowchart	26
Gambar 3. 1 Logo Akhlak	33
Gambar 3. 2 Logo PLN	34
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar.....	1
Gambar 4. 1 Alur Pemeliharaan APP	52
Gambar 4. 2 Monitoring Permohonan.....	56
<i>Gambar 4. 3 Pengaduan Pelanggan.....</i>	<i>57</i>
<i>Gambar 4. 4 Tindakan Pengaduan.....</i>	<i>58</i>
Gambar 4. 5 Isian Material Wo	59
Gambar 4. 6 Isian Material WO.....	59
Gambar 4. 7 Penugasan Perintah Kerja	61
Gambar 4. 8 Cetak Surat Perintah Kerja	62
Gambar 4. 9 Cetak Beita Acara	63
Gambar 4. 10 Entri PDL.....	64
Gambar 4. 11 Token Penyesuaian	65
Gambar 4. 12 Aktivasi No Meter	66
Gambar 4. 13 Perhitungan sisa pulsa.....	68
Gambar 4. 14 Token pengembalian pulsa	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 : Surat Perintah Kerja

Lampiran 2 : Berita Acara

Lampiran 3 : Entri PDL

Lampiran 4 : Daftar Pertanyaan Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Peranan teknologi informasi telah dipercaya menjadi tulang punggung perusahaan dalam membantu melakukan proses bisnis dan memenangkan persaingan didunia bisnis, hal tersebut membuat perusahaan membutuhkannya sebagai alat untuk pengembangan agar satu perusahaan tersebut dapat lebih maju. Perkembangan teknologi di perusahaan secara bertahap mengalami kemajuan yang dimana akan disesuaikan berdasarkan kekuatan dari sumber daya yang dimiliki oleh organisasi tersebut. Walaupun tidak dapat disangkal bahwa perusahaan masih menggunakan proses manual dalam menjalankan bisnis nya.

Penerapan teknologi banyak digunakan oleh para pengusaha. karena kebutuhan efisiensi waktu dan biaya, menyebabkan setiap pelaku usaha merasa perlu menggunakan teknologi informasi dalam lingkungan kerjanya. Penerapan teknologi informasi dapat merubah kebiasaan kerja karyawan. Misalnya penerapan aplikasi perangkat lunak yang mencakup sistem manajemen dalam perusahaan dapat mempersingkat waktu karyawan dalam bekerja. Berpijak dari hal tersebut, usaha jasa memerlukan

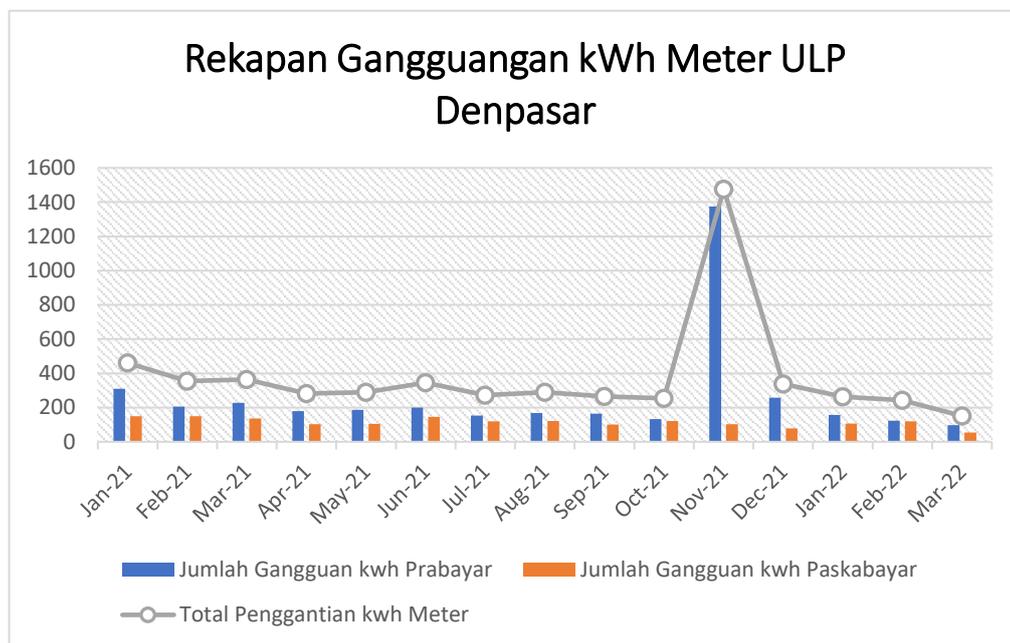
sistem informasi yang terkomputerisasi agar dapat mempermudah dalam melayani masyarakat luas dan menjadi lebih cepat dalam pemrosesan data-data.

Kegiatan usaha jasa penyediaan tenaga listrik dilakukan oleh PLN dengan menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum ke seluruh wilayah Indonesia. Undang-undang Nomor 15 Tahun 1985 memuat tentang Ketenagalistrikan, memberikan PT PLN (Persero) sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK). PLN menyediakan tenaga listrik untuk kepentingan umum di seluruh wilayah Indonesia.

Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat dalam menunjang aktivitas sehari-hari, baik dalam hal pekerjaan, ataupun kebutuhan dalam rumah tangga. Energi listrik dikelola oleh perusahaan BUMN (Badan Usaha Milik Negara) yang kita kenal dengan nama PLN (Perusahaan Listrik Negara). PLN memiliki tanggung jawab dalam menyediakan jasa yang berkaitan dengan tenaga listrik di Indonesia dan dituntut untuk lebih keras serta lebih baik dalam memberikan pelayanan kelistrikan kepada masyarakat.

PT PLN (Persero) ULP Denpasar adalah perusahaan yang mengelola pelayanan tenaga listrik untuk masyarakat, layanan yang diberikan oleh pihak PT PLN (Persero) ULP Denpasar kepada pelanggan adalah pemeliharaan APP (alat pembatas dan pengukur), pasang baru, perubahan daya, dan berbagai pelayanan teknisi. PT PLN (Persero) ULP Denpasar mengeluarkan alat pembatas dan pengukur (APP) atau biasa

disebut dengan kWh meter yang dimana berfungsi untuk mengetahui seberapa besar energi listrik yang disalurkan dan yang terpakai oleh konsumen. Contohnya seperti penggunaan listrik di perumahan, perkantoran, dan industry. Mengingat pentingnya menjaga kesesuaian energi listrik antara pelanggan dan PLN dengan mengacu kepada register yang terbaca pada alat pembatas dan pengukur (APP) atau biasa disebut dengan kWh meter yang ada pada pelanggan PT PLN (Persero) ULP Denpasar melakukan pemeliharaan atau pergantian kWh. Maka dari itu PT PLN (Persero) ULP Denpasar memiliki program rutin pergantian APP (alat pembatas dan pengukur) atau biasa disebut dengan kWh meter, program rutin yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar ini dilakukan guna kenyamanan dan keamanan pelanggan.



Gambar 1. 1 Grafik Rekapan Gangguan kWh Meter
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Menurut catatan yang dimiliki oleh PT PLN (Persero) ULP Denpasar banyaknya permohonan pemeliharaan APP (alat pembatas dan pengukur) pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar dan membantu melancarkan program PLN dalam mengganti kWh meter yang sudah tua karena kWh meter merupakan asset dari PLN maka PLN bertanggung jawab untuk memelihara dan menjaga kWh meter sedangkan pelanggan bertanggung jawab dalam menjaga instalasi dalam rumah dan barang elektronik yang dimiliki pelanggan, karena itu PLN diminta untuk tanggap dalam melayani pelanggan sehingga diminta untuk memberikan layanan yang memuaskan untuk masyarakat. Maka dari itu PT PLN (Persero) ULP Denpasar diminta untuk sigap dan tanggap dalam memproses pergantian kWh.

Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T), adalah aplikasi yang meningkatkan pelayanan pelanggan, perubahan orientasi PLN dari Business Oriented menjadi Customer Oriented, pemanfaatan teknologi informasi dalam mendukung pelayanan pelanggan yang dimana pemanfaatan teknologi informasi digunakan sebagai alat pemberdayaan, standarisasi operasi dan data base.

Dengan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) pelanggan PLN seluruh Nusantara akan dilayani secara terpusat dan terstandarisasi sehingga dapat dipastikan perlakuan pelanggan PLN sama di seluruh Indonesia dan terlayani sepenuhnya sehingga penerapan aplikasi AP2T di PT PLN (Persero) ULP Denpasar diharapkan dapat meminimalisir terjadinya kesalahan dalam proses bisnis, sehingga pelayanan pelanggan dapat berjalan dengan baik sesuai dengan mekanisme.

Apabila seluruh pemeliharaan berjalan dengan baik maka PT PLN (Persero) tidak merasakan hambatan dalam proses bisnis dan kerugian yang diakibatkan oleh kerusakan APP. AP2T merupakan bukti upaya terobosan dan inovasi yang dilakukan PLN dalam meningkatkan pelayanan kepada pelanggan serta memberikan kemudahan dan percepatan sistem pelayanan PLN kepada para konsumen.

Mengingat pentingnya sistem AP2T ini penulis tertarik untuk mengangkat sebagai judul penelitian “Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar”.

B. Pokok Masalah

1. Bagaimana mekanisme pelayanan pelanggan dalam pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar ?
2. Apakah keunggulan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem AP2T terhadap pelayanan pelanggan pemeliharaan APP ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui mekanisme pelayanan administrasi pelanggan dalam pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar.
2. Untuk mengetahui keunggulan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan

Pelanggan Terpusat) terhadap pelayanan pelanggan pemeliharaan APP PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

D. Manfaat Penelitian

1. Bagi Mahasiswa

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran, pemahaman, dan wawasan yang lebih luas terhadap mahasiswa. Serta penelitian ini merupakan penerapan teori yang diperoleh dari bangku kuliah ke dalam praktik nyata yang dilakukan di PT PLN (Persero) ULP Denpasar guna menyelesaikan studi program Diploma II Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

2. Bagi Politeknik Negeri Bali

Penelitian ini diharapkan dapat menambah perbendaharaan penelitian serta dapat dijadikan sebagai bahan masukan bagi mahasiswa lain yang akan melakukan penelitian yang sejenis serta menambah bahan bacaan di perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan-masukan yang dapat dijadikan pertimbangan dalam penyusunan atau penetapan mekanisme pelayanan pelanggan dalam pemeliharaan APP (Alat Pembatas dan Pengukur) dengan menggunakan Sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang beralamat di Jl. Sudirman No 2 Denpasar.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian ini adalah Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN ULP Denpasar.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan data kualitatif, yaitu data yang berupa keterangan-keterangan atau pekerjaan seperti sejarah perusahaan, struktur organisasi dan uraian-uraian.

b. Sumber Data

1) Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dari perusahaan yaitu pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang dikumpulkan dan diolah sesuai dengan informasi yang dibutuhkan. Seperti wawancara dengan pimpinan dan pegawai PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung dari perusahaan misalnya melalui Pustaka atau literatur yang ada hubungannya dengan penelitian.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mencatat informasi selama penelitian. (Gulo, 2002) Metode observasi dapat diartikan sebagai pengamatan dan pencatatan fenomena-fenomena yang sedang terjadi. Dalam hal ini data diperoleh dengan cara melakukan pengamatan langsung pada bagian PT PLN (Persero) ULP Denpasar.

2) Wawancara

Wawancara adalah bentuk perbincangan, seni bertanya dan mendengar baik atau buruknya suatu wawancara sangat bergantung pada kualitas, kemampuan personal penelitian. Karena wawancara merupakan perangkat untuk memproduksi pemahaman situasional (situated understandings) yang bersumber dari episode-episode instruksional khusus (Norman K. Denzin & Yvonna S. Lincoln, 2009)

4. Teknis Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penyusunan laporan ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yaitu teknik analisis yang menguraikan dan menjelaskan secara lengkap tentang masalah yang diteliti berdasarkan data dan keterangan-keterangan yang didapat selama melakukan penelitian sehingga

diharapkan dapat menarik suatu kesimpulan berkaitan dengan permasalahan yang diteliti.

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Pengertian Pelayanan Pelanggan

Pelayanan pelanggan adalah kunci utama untuk mencapai keberhasilan dalam berbagai aspek usaha atau aktivitas bisnis yang bergerak dibidang jasa sehingga akan menjadi senjata utama dalam usaha memenangkan persaingan, seiring banyaknya perusahaan yang mempunyai produk yang sama untuk ditawarkan kepada pelanggan. Menurut (Kasmir, 2017), "Pelayanan pelanggan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan".

Menurut (Winarsih, 2006), pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggungjawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan pelanggan adalah tindakan atau aktivitas yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok organisasi untuk memecahkan permasalahan pelanggan dan memberikan kepuasan kepada pelanggan

Ada 5 dimensi untuk mengukur kualitas pelayanan (Bahrul, 2010) sebagai berikut:

- a. *Tangibles* (Bukti Fisik) merupakan bukti nyata dari kepedulian dan perhatian yang diberikan oleh penyedia jasa kepada konsumen. Pentingnya dimensi tangibles ini akan menimbulkan image penyedia jasa terutama bagi konsumen baru dalam mengevaluasi kualitas pelayanan.
- b. *Reliability* (Keandalan) adalah kemampuan untuk memberikan pelayanan yang akurat sesuai dengan janji dan merupakan kemampuan perusahaan untuk melaksanakan jasa sesuai dengan apa yang telah dijanjikan secara tepat waktu, pentingnya dimensi ini adalah karena kepuasan konsumen akan menurun jika jasa yang diberikan tidak sesuai dengan yang dijanjikan
- c. *Responsiveness* (Daya Tanggap) adalah kesediaan membantu pelanggan dan menyediakan pelayanan sesuai dan merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk melakukan pelayanan dengan cepat dan tanggap.
- d. *Assurance* (Jaminan) adalah pengetahuan dan perilaku karyawan untuk membangun kepercayaan dan keyakinan pelanggan dalam mengkonsumsi jasa yang ditawarkan, dimensi ini sangat penting

karena melibatkan persepsi konsumen terhadap resiko ketidakpastian yang tinggi terhadap kemampuan penyedia jasa. Perusahaan membangun kepercayaan dan kualitas konsumen melalui karyawan yang terlibat langsung menangani konsumen.

- e. *Empathy* (Kepedulian) merupakan kemampuan perusahaan yang dilakukan langsung oleh karyawan untuk memberikan perhatian kepada konsumen secara individu, termasuk juga kepekaan akan kebutuhan konsumen.

1. Fungsi Pelaksanaan Pelayanan

Menurut fungsinya pelayanan dibagi menjadi 3 (tiga) bagian (Davis, 2009) sebagai berikut:

1. *Public protection function* merupakan pelayanan terkait dengan kebutuhan dasar manusia untuk merespon suatu kejadian yang sangat penting. Pelayanan ini dilakukan dengan melindungi masyarakat, dalam bentuk pertolongan jika terjadi hal-hal yang tidak diinginkan terjadi.
2. *Strategi infrastructure functions* merupakan pelayanan yang diberikan pemerintah terkait dengan kebutuhan infrastruktur, pelayanan yang diberikan adalah bentuk pelayanan transportasi, pembuangan sampah, pelayanan air bersih dan pelayanan yang menyangkut peningkatan ekonomis.
3. *Personal and local environmental functions* adalah pelayanan untuk memenuhi kebutuhan individu dalam masyarakat berupa pelayanan

sosial, lingkungan yang bersifat lokal, pendidikan, Kesehatan, perumahan dan pertamanan.

4. Tujuan dan Manfaat Pelayanan Pelanggan

Tujuan dari pelayanan adalah memberikan layanan yang dapat memuaskan pelanggan sehingga perusahaan memperoleh keuntungan maksimal, pelayanan ini sangat dibutuhkan bagi perusahaan atau penjual untuk menarik pelanggan/ konsumen. Dengan adanya pelayanan yang baik, pelanggan merasa nyaman saat berinteraksi, kemudian mereka akan mengambil keputusan untuk membeli produk atau layanan yang ditawarkan oleh perusahaan.

Kegunaan dari pelayanan ini sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan perusahaan maupun pemerintah kepada para pelanggan atau masyarakat, yang menjadi acuan dalam pengembangan standar pelayanan. Standar tersebut digunakan sebagai tolak ukur untuk melakukan pelayanan dan menjadi acuan untuk menilai kualitas pelayanan. Pelayanan tersebut dikatakan berhasil apabila pelanggan sudah merasa puas dan sesuai dengan harapan pelanggan.

5. Standar Pelayanan

Standar pelayanan merupakan tolak ukuran pemberlakuan pelayanan yang baik. Di Dalam Undang-undang No.25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik ada beberapa prinsip dalam menyelenggara pelayanan public yang diterapkan oleh penyelenggara pelayanan. Prinsip-prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut:

a. Prinsip Kesederhanaan:

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Prinsip Kejelasan:

a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.

b) Unit kerja/pejabat yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Prinsip Kepastian Waktu:

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.

d. Prinsip Akurasi:

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Prinsip Keamanan:

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Prinsip Tanggung Jawab:

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Prinsip Kelengkapan Sarana dan Prasarana:

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi

h. Prinsip Kemudahan Akses:

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi.

i. Prinsip Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan :

Pelaksana pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Prinsip Kenyamanan :

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

B. Alat Pembatas dan Pengukur (APP)

Alat Pembatas dan Pengukur (APP) atau nama lainnya kWh meter merupakan suatu alat yang dipasang pada pelanggan untuk memenuhi keperluan transaksi energi listrik dan mengukur seberapa besar pemakaian energi, daya yang tersambung pada konsumen biasanya akan dibatasi dengan pembatas dan akan diukur menggunakan alat pengukur listrik (kWh meter) sebagai dasar perhitungan biaya beban yang digunakan agar sesuai dengan daya kontraknya (Munali, 2020).

APP merupakan bagian dari pekerjaan dan tanggung jawab dari PLN yang bertugas membuat rekening listrik serta mengeluarkan alat pembatas dan pengukur yang memiliki rekening yang legal dan standard.

PLN memiliki 2 (dua) layanan berlangganan listrik, yaitu prabayar dan pascabayar (regular). Untuk layanan prabayar, pelanggan wajib membayar terlebih dahulu, sedangkan untuk layanan pasca bayar pelanggan dapat membayar di akhir periode.

Kedua layanan tersebut mempunyai potensi kerusakan APP yang sama jika tidak melakukan pemeliharaan dan pengawasan secara rutin akan mengakibatkan terjadinya kerusakan jika tidak berfungsi dengan baik maka kWh meter tidak terukur dengan benar, penggunaan listrik bisa jadi melebihi daya yang telah dikontrak pelanggan dan ini dapat menyebabkan kebakaran akibat korsleting listrik. Maka dari itu APP berperan penting untuk menghindari hal-hal tersebut.

Fungsi-fungsi APP adalah:

1. Pembatas daya yang digunakan oleh pelanggan (sesuai dengan kontrak pemasangan)
2. Mencatat daya yang dipakai oleh konsumen. Karena itu ada yang menyebut "kWh meter" atau "Meteran Listrik" (kWh: kilowatt hour)
3. Saklar utama pemutus aliran listrik bila terjadi kelebihan pemakaian daya oleh pelanggan, adanya gangguan hubungan

singkat dalam instalasi listrik rumah pelanggan atau sengaja dimatikan untuk keperluan perbaikan instalasi listrik rumah.

C. Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

AP2T merupakan sistem aplikasi terpusat yang dibuat secara online (web-based application) yang mencakup seluruh proses bisnis dan administrasi bagi pelanggan PLN. Aplikasi Web-Based terpusat AP2T adalah aplikasi terpusat berbasis web yang menerapkan seluruh proses bisnis sebelumnya, sistem memenuhi kebutuhan pelayanan pelanggan seperti online image, ERP PLN, Listrik pra bayar, pembayaran non-tagihan listrik, dan pengelolaan contact center (Icon+, 2016).

Menurut (Yudhitya, 2012) Fungsi Aplikasi Pelayanan Pelanggan terpusat (AP2T) Aplikasi ini memiliki beberapa fungsi yang digunakan untuk menunjang kerja para karyawan sebagai berikut:

1. Fungsi Pelayanan yang memberikan informasi tentang penyediaan energi listrik
2. Fungsi Pencatatan Meter (Cater) mempunyai tugas pokok dalam merencanakan pembacaan meter, persiapan pembacaan, pelaksanaan pembaca serta pengawasan dan pengendalian pembacaan meter.
3. Fungsi Penagihan adalah fungsi yang mencakup semua kegiatan yang berhubungan dengan piutang lancer, baik yang dijual ke pelanggan, dikirim ke badan usaha lain yang terkait dengan PLN.

4. Fungsi dari pembuatan rekening dimaksud untuk menghitung jumlah rupiah pemakaian listrik yang harus dibayar oleh pelanggan berdasarkan data stand meter kWh.
5. Fungsi Pembukuan adalah fungsi yang melaksanakan pelayanan pemberian informasi tentang laporan-laporan yang dibutuhkan oleh pelanggan sebagai bahan rekonsiliasi dengan bidang terkait sehingga didapat hasil laporan yang akurat.
6. Fungsi Pengawasan Kredit adalah fungsi yang melakukan perencanaan, persiapan, pelaksanaan, dan pengendalian dalam kegiatan pemutusan sementara, serta pembongkaran rampung dan laporan saldo piutang lancer.

D. Mekanisme

Mekanisme merupakan sebuah proses pelaksanaan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau lebih dengan menggunakan tatanan aturan adanya alur komunikasi dan pembagian tugas sesuai dengan profesionalitas. Definisi mekanisme menurut (Bagus, 1996) “adalah suatu interaksi bagian satu dengan bagian lainnya sehingga sistem secara keseluruhan dalam menghasilkan fungsi atau kegiatan beserta dengan tujuannya”.

“Mekanisme merupakan serangkaian kerja yang menggunakan alat untuk tujuan penyelesaian masalah yang berhubungan dengan proses kerja, tujuannya demi hasil yang maksimal dan juga mengurangi kegagalan”. (Moenir, 2001)

Berdasarkan pendapat diatas dapat disimpulkan, bahwa mekanisme adalah pelaksanaan suatu kegiatan dengan menggunakan tatanan aturan sehingga sistem secara keseluruhan dapat menghasilkan fungsi atau kegiatan, beserta dengan tujuannya sebagai pemecah masalah.

Mekanisme pelayanan pelanggan memudahkan perusahaan untuk mengakomodasi kepentingan-kepentingan pelayanan, dengan adanya mekanisme pelayanan pelanggan akan memudahkan komunikasi antara perusahaan dan konsumen dalam penyampaian keluhan yang dimana perusahaan akan menjadikan keluhan atau respon pelanggan tersebut menjadi acuan untuk mengintropeksi atau solusi agar perusahaan dapat meningkatkan kualitas pelayanan

E. Perseroan Terbatas (PT)

Perseroan Terbatas (PT) Bahasa Belanda (*Naamloze vennootschap* (**NV**)) adalah suatu badan hukum untuk menjalankan usaha yang memiliki modal terdiri dari saham-saham, yang pemiliknya memiliki bagian sebanyak saham yang dimilikinya. Karena modalnya terdiri dari saham-saham yang dapat diperjualbelikan, perubahan kepemilikan perusahaan bisa dilakukan tanpa perlu membubarkan perusahaan (Wikipedia, 2006).

Perseroan terbatas merupakan badan usaha dan besarnya modal perseroan tercantum dalam anggaran dasar. Kekayaan perusahaan terpisah dari kekayaan pribadi pemilik perusahaan sehingga memiliki

harta kekayaan sendiri. Setiap orang dapat memiliki lebih dari satu saham yang menjadi bukti kepemilikan perusahaan. Pemilik saham mempunyai tanggung jawab yang terbatas, yaitu sebanyak saham yang dimiliki. Apabila utang perusahaan melebihi kekayaan perusahaan, maka kelebihan utang tersebut tidak menjadi tanggung jawab para pemegang saham. Apabila perusahaan mendapat keuntungan maka keuntungan tersebut dibagikan sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan. Pemilik saham akan memperoleh bagian keuntungan yang disebut dividen yang besarnya tergantung pada besar-kecilnya keuntungan yang diperoleh perseroan terbatas.

Selain berasal dari saham, modal PT dapat pula berasal dari obligasi. Keuntungan yang diperoleh para pemilik obligasi adalah mereka mendapatkan bunga tetap tanpa menghiraukan untung atau ruginya perseroan terbatas tersebut.

Adapun jenis-jenis PT dilihat dari pemilik sahamnya dapat dibagi menjadi empat (4) yaitu:

1. Perseroan Terbatas (PT) Tertutup

Salah satu ciri khas perusahaan PT tertutup adalah para pemegang saham yang hanya berasal dari kalangan tertentu atau orang-orang yang sudah saling mengenal sebelumnya, seperti misalnya dalam perusahaan keluarga.

2. Perseroan Terbatas (PT) Publik

Pasal 1 ayat 8 UUPT menyebutkan bahwa Perseroan Publik adalah jenis perseroan yang telah memenuhi kriteria jumlah pemegang saham dan modal disetor sesuai dengan ketentuan peraturannya. Sementara itu, Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1995 mengenai Pasar Modal atau UUPM Pasal 1 ayat 22 menyebutkan, sebuah perusahaan dikatakan perseroan publik apabila saham telah dimiliki oleh sedikitnya 300 orang dengan jumlah modal yang disetorkan minimal sebesar Rp3 juta.

3. Perseroan Terbatas (PT) Terbuka (Tbk.)

Disebutkan dalam Pasal 1 ayat 7 UUPT, bahwa PT Terbuka melakukan penawaran saham secara terbuka. Tidak hanya itu, PT jenis ini juga harus mampu memenuhi segala persyaratan yang dibutuhkan untuk PT Publik, dengan melakukan penawaran pada Bursa Efek alias menjual saham kepada masyarakat.

F. Flowchart

Flowchart atau bagan alur adalah diagram yang menampilkan langkah-langkah dan keputusan untuk melakukan sebuah proses dari suatu program. Setiap langkah digambarkan dalam bentuk diagram dan dihubungkan dengan garis atau arah panah.

Flowchart berperan penting dalam memutuskan sebuah langkah atau fungsionalitas dari sebuah proyek pembuatan program yang melibatkan banyak orang sekaligus. Selain itu dengan menggunakan bagan alur proses dari sebuah program akan lebih jelas, ringkas, dan

mengurangi kemungkinan untuk salah penafsiran. Penggunaan flowchart dalam dunia pemrograman juga merupakan cara yang bagus untuk menghubungkan antara kebutuhan teknis dan non-teknis.

1. Fungsi flowchart

Fungsi utama dari flowchart adalah memberi gambaran jalannya sebuah program dari satu proses ke proses lainnya. Sehingga, alur program menjadi mudah dipahami oleh semua orang. Selain itu, fungsi lain dari flowchart adalah untuk menyederhanakan rangkaian prosedur agar memudahkan pemahaman terhadap informasi tersebut.

2. Jenis - jenis flowchart

Flowchart sendiri terdiri dari lima jenis, masing-masing jenis memiliki karakteristik dalam penggunaannya. Berikut adalah jenis-jenisnya:

a. Flowchart dokumen

Pertama ada flowchart dokumen (document flowchart) atau bisa juga disebut dengan paperwork flowchart. Flowchart dokumen berfungsi untuk menelusuri alur form dari satu bagian ke bagian yang lain, termasuk bagaimana laporan diproses, dicatat, dan disimpan.

b. Flowchart program

Selanjutnya kita akan membahas flowchart program. Flowchart ini menggambarkan secara rinci prosedur dari proses program. Flowchart program terdiri dari dua macam, antara lain:

flowchart logika program (program logic flowchart) dan flowchart program komputer terinci (detailed computer program flowchart).

c. Flowchart proses

Flowchart proses adalah cara penggambaran rekayasa industrial dengan cara merinci dan menganalisis langkah-langkah selanjutnya dalam suatu prosedur atau sistem.

d. Flowchart sistem

Yang keempat ada flowchart sistem. Flowchart sistem adalah flowchart yang menampilkan tahapan atau proses kerja yang sedang berlangsung di dalam sistem secara menyeluruh. Selain itu flowchart sistem juga menguraikan urutan dari setiap prosedur yang ada di dalam sistem.

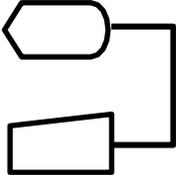
e. Flowchart skematik

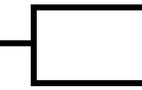
Terakhir ada flowchart skematik. Flowchart ini menampilkan alur prosedur suatu sistem, hampir sama dengan flowchart sistem. Namun, ada perbedaan dalam penggunaan simbol-simbol dalam menggambarkan alur. Selain simbol-simbol, flowchart skematik juga menggunakan gambar-gambar komputer serta peralatan lainnya untuk mempermudah dalam pembacaan flowchart untuk orang awam.

3. Simbol – simbol flowchart

Pada dasarnya simbol-simbol dalam flowchart memiliki arti yang berbeda-beda. Berikut adalah simbol-simbol yang sering digunakan dalam proses pembuatan flowchart :

SIMBOL	NAMA	PENJELASAN
Simbol Pemrosesan		
	Operasi manual	Pemrosesan yang Dilakukan secara manual.
Simbol Penyimpanan		
	<i>Database</i>	Data yang disimpan secara elektronik di dalam <i>database</i> .
	Pita magnetis	Data yang disimpan di dalam pita magnetis, pita magnetic merupakan media <i>backup</i> data yang populer.
N	Arsipdokumen sementara	Dokumen disimpan berdasarkan "N" = nomor, "A" = abjad, dan "D" = <i>date</i> atau tanggal.
	Jurnal atau buku besar	Catatan akuntansi berupa jurnal atau buku besar.
Simbol Arus dan Lain-Lain		
	Arus dokumen atau pemrosesan	Menunjukkan arah dokumen ataupemrosesan.
	Hubungan komunikasi	Transmisi data dari satu lokasi geografis ke lokasi geografis lainnya.
	<i>Konektor dalam-halaman</i>	Menghubungkan arus pemrosesan pada halaman yang sama.

	<i>Konektor luar-halaman</i>	Menghubungkan arus pemrosesan pada halaman yang berbeda, atau berada di luar halaman.
Simbol <i>Input</i> atau <i>Output</i>		
	Dokumen atau file	Dokumen atau file elektronik atau kertas.
2 111	Dokumen atau file beserta tembusannya	Digambarkan dengan beberapa dokumen atau file, kemudian diberikan penomoran pada sisi kanan atas dokumen.
	Output elektronik	Informasi-informasi yang dapat ditampilkan di dalam terminal, monitor atau layar.
	Alat input dan output elektronik	Menunjukkan alat yang digunakan untuk keduanya.
	<i>Entri data elektronik</i>	Alat yang digunakan untuk memasukkan data ke dalam komputer, monitor, ataupun layar.
Simbol Pemrosesan		
	Pemrosesan computer	Pemrosesan yang dilakukan secara terkomputerisasi.

	<i>Terminal</i>	Simbol mulai atau berakhirnya prosedur maupun sistem di dalam flowchart.
	<i>Keputusan</i>	Menentukan keputusan yang akan dibuat
	<i>Anotasi atau catatan tambahan</i>	Catatan tambahan untuk menambahkan komentar deskriptif atau catatan penjelas sebagai klarifikasi

Gambar 2 1 Simbol-simbol flowchart
 Sumber : Romney & Steinbart, 2014:67

BAB III

GAMBARAN UMUM PT PLN (PERSERO) ULP DENPASAR

A. Sejarah PT PLN (Persero) Distribusi Bali

Sebelum Perang Dunia II pada zaman perusahaan Belanda perusahaan listrik di Denpasar bernama N.V. Elektriciteit Bali Lombok (N.V. Ebalom Denpasar) yang dibangun pada tahun 1927 dan dioperasikan pada tahun 1928. Perusahaan ini dipimpin oleh seorang warga Belanda bernama L de Yong. Ketika Perang Dunia II berlangsung, Jepang menang atas sekutu sehingga Jepang mengambil alih daerah kekuasaan sekutu, termasuk Indonesia. Menjelang datangnya tentara Jepang ke Indonesia, pemimpin N.V Ebalom Denpasar, L de Yong, mengungsi ke Australia. Saat itu, Belanda menyerahkan kepengurusan N.V Ebalom Denpasar kepada B.O.W dipimpin oleh I Ketut Mandra.

Setelah Jepang datang ke Bali pada tahun 1942, N.V Ebalom dikuasai oleh Jepang, perusahaan tersebut diubah menjadi Nippon Hatsuden yang dipimpin oleh Kawaguchi. Setelah perang dunia berakhir pada tahun 1945, dimana Jepang kalah melawan Sekutu, perusahaan Nippon Hatsuden diserahkan oleh Jepang kepada P.U dan Kawaguchi pergi meninggalkan perusahaan. Perusahaan selanjutnya

diurus oleh P.U yang dikepalai oleh I Ketut Mandra, yang selain menjadi kepala P.U juga bertindak sebagai Kepala Perusahaan Listrik.

Usai Perang Dunia II sekitar tahun 1946, tentara sekutu yang diwakili Inggris masuk ke Bali disusul pula dengan pendaratan Tentara Gajah Merah Belanda di Pantai Sanur pada tanggal 2 Maret 1946. Beberapa hari kemudian perusahaan listrik dikuasai kembali oleh Belanda, L de Jong yang didatangkan dari Australia ke Denpasar, kembali memimpin perusahaan yang diganti kembali namanya menjadi N.V Ebalom. Setelah penyerahan kedaulatan oleh Pemerintah Belanda kepada Pemerintahan Republik Indonesia pada Desember 1949, N.V Ebalom masih dikuasai oleh Belanda sampai saat terakhir penguasaan oleh Belanda, N.V Ebalom Denpasar dipimpin oleh antara lain L de Jong, J de Hart, Kwee The Tjong, Renould, J.J. Welters, Shoerinha, dan lain-lain.

Sekitar tahun 1956 – 1957, N.V Ebalom Denpasar dinasionalkan oleh Pemerintah Republik Indonesia. Namanya pun diganti menjadi Perusahaan Listrik Negara (PLN) dan ditempatkan di bawah pengawasan/pembinaan Kantor Besar PLN Surabaya, yang kemudian Kantor Besar Surabaya berganti sebutan menjadi Kantor PLN Eksploitasi IX Surabaya. Dengan penggantian nama tersebut, PLN Cabang Denpasar, dengan sendirinya juga menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Eksploitasi IX Cabang Denpasar. Lokasinya saat itu masih di Br. Gemeh, Jalan Diponegoro – Denpasar. 4 Mei 1965 di Denpasar diresmikan berdirinya kantor PLN Eksploitasi VIII – Nusra yang

membawahi semua unit PLN yang ada di seluruh Nusa Tenggara dipimpin oleh Soetrisno Oerip, dengan begitu PLN Cabang Denpasar terlepas dari Kantor Eksploitasi Surabaya, dan selanjutnya menjadi PLN Eksploitasi VIII Cabang Denpasar. Setelah melewati perpindahan tempat, pada tahun 1970 Kantor PLN Eksploitasi VIII pindah di jalan Jendral Sudirman Denpasar, pada tahun 1974 sebutan Eksploitasi VIII berubah menjadi PLN Eksploitasi XI dan berubah lagi menjadi PLN Wilayah XI. Tahun 1992 lokasi kantor PLN dipindahkan ke Jl. Letda Tantular No.1 Renon hingga sekarang.

Pada tahun 1994 Perusahaan Umum Listrik Negara berubah status menjadi PT PLN (Persero) dengan akta notaris 169 tanggal 30 juli 1994. Dalam tahap restrukturisasi PLN selanjutnya menjadi Surat Keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 32 K/010/DIR/2001, PT PLN (Persero) Unit Bisnis Bali, NTB, dan NTT. Perkembangan selanjutnya adalah bahwa berdasarkan Surat Keputusan Direksi Nomor. 199 K/010/DIR/2002 tentang perubahan keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 089 K/010/DIR/2002 maka PT PLN (Persero) Unit Bisnis Bali, NTB, dan NTT ditetapkan menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Bali. PT PLN (Persero) Wilayah Bali berubah menjadi PT PLN (Persero) Distribusi Bali Dengan keputusan Direksi PT PLN (Persero) Nomor. 120 K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002.

Setelah melewati perjalanan panjang, di tanggal 12 Desember 2008, PLN Distribusi Bali mendeklarasikan Pelayanan Kelas Dunia (World Class Services) sebagai komitmen PLN dalam memberikan pelayanan

terbaik kepada pelanggan di Pulau Bali. Usaha-usaha dalam mencapai Layanan Kelas Dunia atau World Class Services (WCS) telah dirintis sejak tahun 2004 dengan terbitnya Keputusan Direksi PLN No. 119 K/010/DIS/2004 mengenai

“PLN Distribusi Bali sebagai Percontohan Layanan Kelas Dunia”. Dari keputusan tersebut PLN Distribusi Bali menyusun Sembilan sasaran strategis yang hendak dicapai dan dijabarkan di dalam 40 Inisiatif Strategis. Selama empat tahun tersebut segenap komponen PLN Distribusi Bali telah mencurahkan segala daya dan usaha untuk mencapai target yang telah ditetapkan.

Deklarasi tersebut sebagai momentum penghargaan terhadap segala usaha yang telah dilakukan dan sekaligus untuk menciptakan daya dorong dalam menggerakkan seluruh pegawai dalam mencapai tujuan-tujuan baru. Dengan Deklarasi WCS diharapkan pula agar pelanggan PLN Distribusi Bali menjadi semakin aktif berpartisipasi untuk memberikan masukan-masukan yang konstruktif agar PLN Distribusi Bali dapat mewujudkan layanan yang lebih baik lagi.

Tujuh indikator WCS yang dideklarasikan saat itu adalah SAIDI 61,43 menit/pelanggan/tahun; SAIFI 1,65 kali/pelanggan/tahun; Susut (Losses) 5,86%; Koreksi Rekening 0,22 hari; Koreksi Catat Meter 0,03 persen; Kecepatan Layanan Teknis 28,78 menit; dan Tegangan di Bawah Standar 0,93%.

Sesuai dengan road map PLN Distribusi Bali yang telah dibangun sejak tahun 2000, maka dalam perkembangan selanjutnya, PLN Distribusi Bali terus mengembangkan sayapnya demi peningkatan pelayanan. Di tahun 2012, PLN Distribusi Bali mencanangkan BALI EKSELEN 2012 “Beyond Expectation” sebagai sebuah semangat baru dalam menampilkan pelayanan terbaik kepada pelanggan. (Pratama, 2014)

Sesuai SK DIR 0130.P/DIR/2018 telah dilakukan perubahan nama organisasi dari PT PLN (Persero) Distribusi Bali menjadi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali. Unit Induk Distribusi Bali memiliki tiga Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) yang terdiri dari UP3 Bali selatan, UP3 Bali Timur, dan UP3 Bali Utara. Dan satu Unit Pelaksana Pengatur Distribusi. Unit Induk Distribusi Bali memiliki empat belas Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang terdiri dari ULP Denpasar, ULP Kuta, ULP Mengwi, ULP Tabanan, ULP Sanur, ULP Gianyar, ULP Bangli, ULP Klungkung, ULP Karangasem, ULP Singaraja, ULP Tejakula, ULP Seririt, ULP Negara, dan ULP Gilimanuk.

Setiap perusahaan pasti memiliki visi,misi,motto,tujuan perusahaan dan tata nilai perusahaan. Adapun visi,misi,motto,tujuan perusahaan, dan tata nilai dari PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali UP3 Bali Selatan ULP Denpasar adalah :

a. Visi

“Menjadi Perusahaan Listrik Terkemuka se-Asia Tenggara dan #1 Pilihan Pelanggan untuk Solusi Energi.”

b. Misi

a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.

b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

c. Motto

“Listrik untuk Kehidupan yang Lebih Baik”

d. Tujuan Perusahaan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas. (PT PLN (Persero), 2020)

e. Tata Nilai Perusahaan

Tata nilai perusahaan BUMN adalah AKHLAK



Gambar 3. 1 Logo Akhlak
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

- AMANAHA : Memegang teguh kepercayaan yang diberikan
- KOMPETEN : Terus belajar dan mengembangkan kapabilitas
- HARMONIS : Saling peduli dan menghargai perbedaan
- LOYAL : Berdedikasi dan mengutamakan kepentingan bangsa dan negara
- KOLABORATIF : Membangun kerjasama yang sinergis
menggerakkan ataupun menghadapi perubahan

Logo adalah salah satu hal penting bagi sebuah perusahaan atau usaha Anda. Dengan adanya logo mampu mencerminkan sebuah identitas dari perusahaan itu sendiri agar lebih dikenal banyak orang, dan kebanyakan logo yang ada biasanya didesain berdasarkan filosofi yang terkandung di dalamnya. Berikut adalah penjelasan dari logo perusahaan PLN:



Gambar 3. 2 Logo PLN
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

- a. Bentuk warna dan makna lambang Perusahaan resmi yang digunakan adalah sesuai yang tercantum pada Lampiran Surat Keputusan Direksi Perusahaan Umum Listrik Negara No. : 031/DIR/76 Tanggal : 1 Juni 1976, mengenai Pembakuan Lambang Perusahaan Umum Listrik Negara.
- b. Element-element Dasar Lambang
 - 1) Bidang Persegi Panjang Vertikal
Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna

kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

2) Petir atau Kilat

Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman

3) Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik bagi pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan

yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

B. Bidang Usaha

Pengelolaan listrik di Indonesia saat ini dikelola oleh PT. PLN (Persero) yang merupakan Badan Usaha Milik Negara yang diberi kuasa mengurus segala aspek ketenagalistrikan yang ada di Indonesia. Sesuai dengan Peraturan Pemerintah NO. 17 tahun 1990 tentang Perusahaan Umum listrik Negara, maka bidang usahanya adalah:

1. Menyelenggarakan penyediaan tenaga listrik yang meliputi kegiatan pembangkitan, transmisi, dan distribusi sampai dengan pemakaian.
2. Melakukan perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga
3. Melakukan pekerjaan usaha yaitu menunjang tenaga listrik

Menurut Undang-Undang No. 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan, tugas utama PT. PLN (Persero) adalah untuk melaksanakan usaha penyediaan tenaga listrik untuk kepentingan umum secara terus-menerus (berkesinambungan) dengan mutu dan keandalan yang baik, juga wajib memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat yang meliputi kegiatan usaha perusahaan sebagai berikut:

1. Menjalankan usaha penyediaan tenaga listrik yang mencakup:
 - a. Pembangkitan tenaga listrik
 - b. Penyaluran tenaga listrik
 - c. Distribusi tenaga listrik

- d. Perencanaan dan pembangunan sarana penyediaan tenaga listrik
 - e. Pengembangan penyediaan tenaga listrik
 - f. Penjualan tenaga listrik.
2. Menjalankan usaha penunjang listrik yang mencakup :
- a. Konsultasi ketenagalistrikan
 - b. Pembangunan dan pemasangan peralatan ketenagalistrikan
 - c. Pemeriksaan dan pengujian peralatan ketenagalistrikan
 - d. Pengoperasian dan pemeliharaan peralatan ketenagalistrikan
 - e. Laboratorium pengujian peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
 - f. Sertifikasi peralatan dan pemanfaatan tenaga listrik
 - g. Sertifikasi kompetensi tenaga teknik ketenagalistrikan.
3. Kegiatan-kegiatan lainnya yang mencakup:
- a. Pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam dan sumber energi lainnya untuk tenaga listrik
 - b. Jasa operasi dan pengaturan (dispatcher) pada pembangkitan, penyaluran, distribusi dan retail tenaga listrik
 - c. Industri perangkat keras, lunak dan lainnya di bidang ketenagalistrikan
 - d. Kerja sama dengan pihak lain atau badan penyelenggara bidang ketenagalistrikan di bidang pembangunan, operasional, telekomunikasi dan informasi terkait dengan ketenagalistrikan
 - e. Usaha jasa ketenagalistrikan.

Disamping itu, pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali memiliki unsur-unsur pelaksanaan wilayah meliputi:

1. Area Jaringan

Merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi serta membuat laporan atas pencapaian pendapatan penjualan tenaga listrik, pengoprasian, pemeliharaan, jaringan distribusi di daerah kerjanya secara efisien dengan mutu dan dan kehandalan yang baik untuk mencapai kinerja unit.

2. Area Pengaturan

Merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi serta membuat laporan atas kegiatan operasi pengaturan, jaringan distribusi di daerah kerjanya secara efisien dengan mutu dan keandalan yang baik untuk mencapai kinerja unit.

3. Area Pelayanan Pelanggan

Merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi serta membuat laporan atas pencapaian pendapatan penjualan tenaga listrik dan pelayanan pelanggan di daerah kerjanya secara efisien dengan mutu dan keandalan yang baik untuk mencapai kinerja unit, serta melakukan pembinaan dan pemberdayaan unit asuhan wilayahnya.

4. Area Pelayanan Tegangan Menengah

Merencanakan, melaksanakan dan melakukan evaluasi serta membuat laporan atas pencapaian pendapatan penjualan tenaga listrik dan pelayanan pelanggan di daerah kerjanya secara efisien dengan

mutu dan keandalan yang baik untuk mencapai kinerja unit, serta melakukan pembinaan dan pemberdayaan unit asuhan di bawahnya.

C. Struktur Organisasi dan Uraian Jabatan

Suatu perusahaan akan berjalan baik apabila tugas dan tanggung jawab dari masing-masing bagian diketahui dengan jelas, jika begitu akan terciptanya suasana kerja yang harmonis dan kerjasama yang saling menunjang di antara bagian di dalam suatu organisasi.

Struktur organisasi perusahaan merupakan suatu tingkatan atau susunan yang berisi pembagian tugas dan peran perorangan berdasarkan jabatannya di perusahaan. Umumnya, struktur perusahaan disusun dalam bentuk bagan atau garis hierarki dan berisi deskripsi dari tiap komponen perusahaan. Struktur organisasi yang tepat atau sesuai dengan kebutuhan serta aktivitas instansi atau perusahaan yang bersangkutan, akan memudahkan koordinasi antara atasan maupun bawahan. Disamping itu juga mampu menimbulkan semangat kerja bagi para bawahan atau atasan dalam bekerja sehingga dapat melakukan kenaikan jabatan ataupun pangkat. Pembagian tugas dan tanggungjawab yang jelas akan membantu perusahaan atau instansi tersebut dalam menciptakan suasana kerja yang baik, sehingga tentu dapat memperlancar segala aktivitas produksi yang ada pada perusahaan yang bersangkutan.

Struktur organisasi yang digunakan oleh PT.PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali khususnya pada bidang niaga adalah struktur organisasi garis. Organisasi lini ini diciptakan oleh Henry Fayol, dalam tipe organisasi lini terdapat garis wewenang, kekuasaan yang menghubungkan

langsung secara vertikal dari atasan ke bawahan. Pengertian bentuk organisasi sering disamakan dengan tipe organisasi, padahal keduanya berbeda. (H. Malayu SP. Hasibuan, 2010)



Gambar 3. 3 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Berdasarkan Gambar mengenai struktur organisasi dapat dijelaskan secara singkat mengenai job description masing-masing bagian yang ada pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Bali sebagai berikut:

1. Manajer Unit Layanan Pelanggan
 - a. Merumuskan sasaran perusahaan jangka pendek dan jangka panjang sesuai kebijakan induk.
 - b. Menyusun strategi dalam rangka mencapai sasaran.

- c. Mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan pelayanan pelanggan dan pemasaran, pencatatan meter, dan penagihan rekening.
 - d. Membangun dan memelihara nilai-nilai budaya perusahaan sesuai dengan visi dan misi.
 - e. Melakukan pengawasan tingkat kepuasan pelanggan.
 - f. Memberdayakan SDM (Sumber Daya Manusia) untuk mengoptimalkan produktivitas, memanfaatkan aset dan sumber daya lain secara optimal.
 - g. Mengevaluasi hasil kerja secara periodik sebagai bahan untuk penyempurnaan rencana selanjutnya.
 - h. Mengelola, memelihara, dan mengevaluasi penerapan program-program berbasis informasi.
2. Supervisor Transaksi Energi
- a. Menurunkan susut akibat pencurian listrik (P2TL) dan upaya penurunannya.
 - b. Memantau tunggakan pembayaran rekening listrik setiap bulannya.
 - c. Memantau penyambungan sementara.
 - d. Memantau proses pemutusan, jika pelanggan memiliki tunggakan pembayaran rekening listrik (> 3 bulan).
 - e. Mengevaluasi laporan penyambungan dan pemutusan.
 - f. Memantau dan mengevaluasi proses catat meter.
 - g. Memantau proses billing.

3. Supervisor Pelayanan Pelanggan dan Administrasi (PA)
 - a. Memonitor program pelayanan pelanggan dan sistem informasi pelanggan sesuai TMP.
 - b. Memonitor target penjualan secara periodik/per bulan.
 - c. Memonitor kegiatan program promosi untuk pelayanan.
 - d. Mengevaluasi Survey Kepuasan Pelanggan.
 - e. Mengevaluasi pembuatan dan penerbitan SIP/SPJBTL.
 - f. Melaksanakan pengelolaan Tenaga Kerja.
 - g. Melaksanakan pengelolaan K3.
4. Supervisor Teknik
 - a. Meningkatkan keandalan sistem operasi jaringan distribusi.
 - b. Memelihara jaringan distribusi.
 - c. Mengendalikan pelayanan gangguan dan mengkoordinasi petugas pelayanan teknik.
 - d. Memantau dan mengevaluasi susut distribusi dan upaya penurunannya.
 - e. Mengelola aset jaringan dan konstruksi distribusi.
 - f. Memastikan penyusunan RAB dan SPK pekerjaan Distribusi sesuai ketentuan berlaku.
5. Pejabat Pelaksana K3
 - a. Menyusun usulan RKAP K3 dan Keamanan di Sub Unit Pelaksana
 - b. Melaksanakan pembinaan SDM K3 dan Keamanan Kepada pegawai dan mitra kerja.

- c. Melaksanakan identifikasi Bahaya dan Kerawanan Sosial di tempat kerja dan lingkungan.
- d. Memastikan pekerja menggunakan peralatan kerja dan Alat Pelindung Diri sesuai dengan standar yang berlaku.
- e. Memastikan Aspek K3 pada kontrak dilaksanakan pada pekerjaan di lapangan.
- f. Melaksanakan Sistem Manajemen K3 dan Keamanan di Sub Unit Pelaksana.
- g. Melaksanakan Inspeksi K3 secara rutin di lapangan.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Kebijakan Perusahaan

Perusahaan yang bergerak dalam bidang apapun akan selalu berusaha untuk meningkatkan kinerja karyawan agar produktivitas kerja karyawan terus meningkat dan sasaran perusahaan dapat tercapai. PT PLN (Persero) ULP Denpasar menyadari pentingnya meningkatkan kinerja karyawan dalam mencapai tujuan perusahaan dan meningkatkan mutu pelayanan terhadap pelanggan terutama dalam penanganan keluhan (complain). Hal semacam itu harus diperhatikan oleh perusahaan agar tercipta citra perusahaan yang baik. Dalam era globalisasi PT PLN (Persero) ULP Denpasar berusaha untuk meningkatkan mutu pelayanan terutama dalam hal penanganan keluhan yang datang dari pelanggan.

PT PLN (Persero) ULP Denpasar membuat beberapa kebijakan untuk menunjang tujuan diatas, antara lain:

- a) Kebijakan keluhan pemeliharaan APP dan keluhan mengganti APP yang rusak

Kebijakan yang diterapkan berdasarkan keluhan pemeliharaan APP dan keluhan mengganti APP yang rusak yang telah diajukan oleh pelanggan tidak dipasang dalam jangka waktu yang cukup lama. Adapun kebijakan-kebijakan dalam menangani keluhan pemeliharaan APP dan keluhan mengganti APP yang rusak:

- a. Memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan agar mereka lebih cepat dan tanggap dalam menyelesaikan tugas-tugasnya
- b. Memberikan sambungan listrik langsung kepada pelanggan yang mengalami kerusakan APP, sebelum petugas menyelesaikan perbaikan.
- c. Memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada pelanggan agar pelanggan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh perusahaan

- b) Kebijakan keluhan pasang baru

Kebijakan yang diterapkan berdasarkan keluhan pasang baru yang diajukan oleh pelanggan karena proses listrik pasang baru yang diajukan oleh pelanggan tidak disambung-sambung dalam jangka waktu yang cukup lama. Adapun kebijakan-kebijakan dalam menangani keluhan listrik pasang baru adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan agar mereka lebih cepat dan tanggap dalam menyelesaikan tugas-tugasnya

- b. Memberikan pelayanan sebaik mungkin agar pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan oleh perusahaan
- c. Memberikan kebijakan berupa sambungan sementara kepada pelanggan yang memerlukan listrik secepatnya untuk memenuhi kebutuhan yang mendesak selama proses pemasangan listrik baru

c) Kebijakan keluhan rekening listrik

Keluhan rekening listrik adalah keluhan yang diajukan pelanggan karena adanya ketidaksesuaian jumlah tagihan yang harus dibayarkan oleh pelanggan dengan jumlah kWh yang dipergunakan oleh pelanggan setiap bulannya. Adapun kebijakan-kebijakan dalam menangani keluhan rekening adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan pelatihan-pelatihan kepada karyawan agar mereka lebih cepat dan tanggap dalam menyelesaikan tugas-tugasnya
- b. Memberikan penjelasan secara terbuka mengenai jumlah tagihan rekening listrik yang seharusnya dibayarkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan.

d) Kebijakan keluhan ancaman pemutusan listrik

Keluhan ancaman pemutusan listrik oleh PLN kepada pelanggan yang terlambat melakukan pembayaran tagihan rekening listrik sampai batas waktu yang ditentukan seringkali terjadi di PT PLN (Persero) ULP Denpasar. Adapun kebijakan-kebijakan dalam

menangani keluhan listrik pembayaran rekening adalah sebagai berikut:

- a. Memberikan kebijakan tenggang waktu pembayaran tagihan rekening listrik kepada pelanggan dari tanggal 6 sampai 20 pada setiap bulannya.
 - b. Memberikan kebijakan mengenai pembayaran tagihan rekening listrik yang bisa dibayarkan secara online tanpa harus datang dan menunggu di kantor PLN
 - c. Memberikan kebijakan berupa listrik pintar atau yang sering disebut sebagai listrik Prabayar, sehingga pelanggan akan terhindar dari pemutusan listrik sementara atau bahkan pembongkaran listrik akibat keterlambatan pembayaran rekening listrik.
- e) Kebijakan dalam menciptakan kepuasan pelanggan

Keluhan ini biasanya disampaikan oleh pelanggan karena pelanggan merasa kurang puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak PLN. Adapun kebijakan-kebijakan dalam menciptakan kepuasan pelanggan adalah sebagai berikut:

- a. Meningkatkan kemampuan sumber daya manusia dengan cara memberikan pelatihan kepada seluruh pegawai PLN.
- b. Meningkatkan pelayanan yang baik dan ramah kepada seluruh pelanggan tanpa membedakan jenis pelanggannya.
- c. Memberikan kenyamanan dan kemudahan kepada pelanggan dengan adanya layanan contact Center 123 dan aplikasi PLN

Mobile. Selain itu pelanggan juga dapat membayar tagihan rekening listrik melalui ATM dan loket-loket pembayaran listrik terdekat.

B. Analisis dan Interpretasi Data

1. Mekanisme pelayanan pelanggan dalam pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T PT PLN Persero ULP Denpasar

Mekanisme pelayanan administrasi pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar mengikuti perkembangan teknologi yang dimana perkembangan tersebut sangat pesat dan PT PLN (Persero) ULP Denpasar dituntut untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat kepada calon pelanggan.

PT PLN (Persero) ULP Denpasar berupaya memberikan pelayanan sebaik-baiknya dengan memanfaatkan teknologi, yang dimana PT PLN (Persero) menggunakan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang baik dan cepat, terutama pada permintaan pelayanan pemeliharaan alat pembatas dan pengukur (APP) yang dimana pelayanan tersebut sangat penting untuk menunjang segala kegiatan masyarakat.

Berdasarkan pernyataan diatas PT PLN (Persero) ULP Denpasar menerapkan mekanisme pelayanan pelanggan dalam pemeliharaan alat pembatas dan pengukur (APP) dengan menggunakan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T),

diharapkan aplikasi ini dapat membantu meningkatkan kinerja PLN melayani masyarakat dalam pemeliharaan alat pembatas dan pengukur (APP).

PT PLN (Persero) ULP Denpasar sangat mementingkan kepuasan pelanggan maka dari itu segala upaya untuk merealisasikan tujuan tersebut dengan cara menerapkan standar pelayanan yang dimana standar pelayanan dari PT PLN (Persero) ULP Denpasar sebagai berikut:

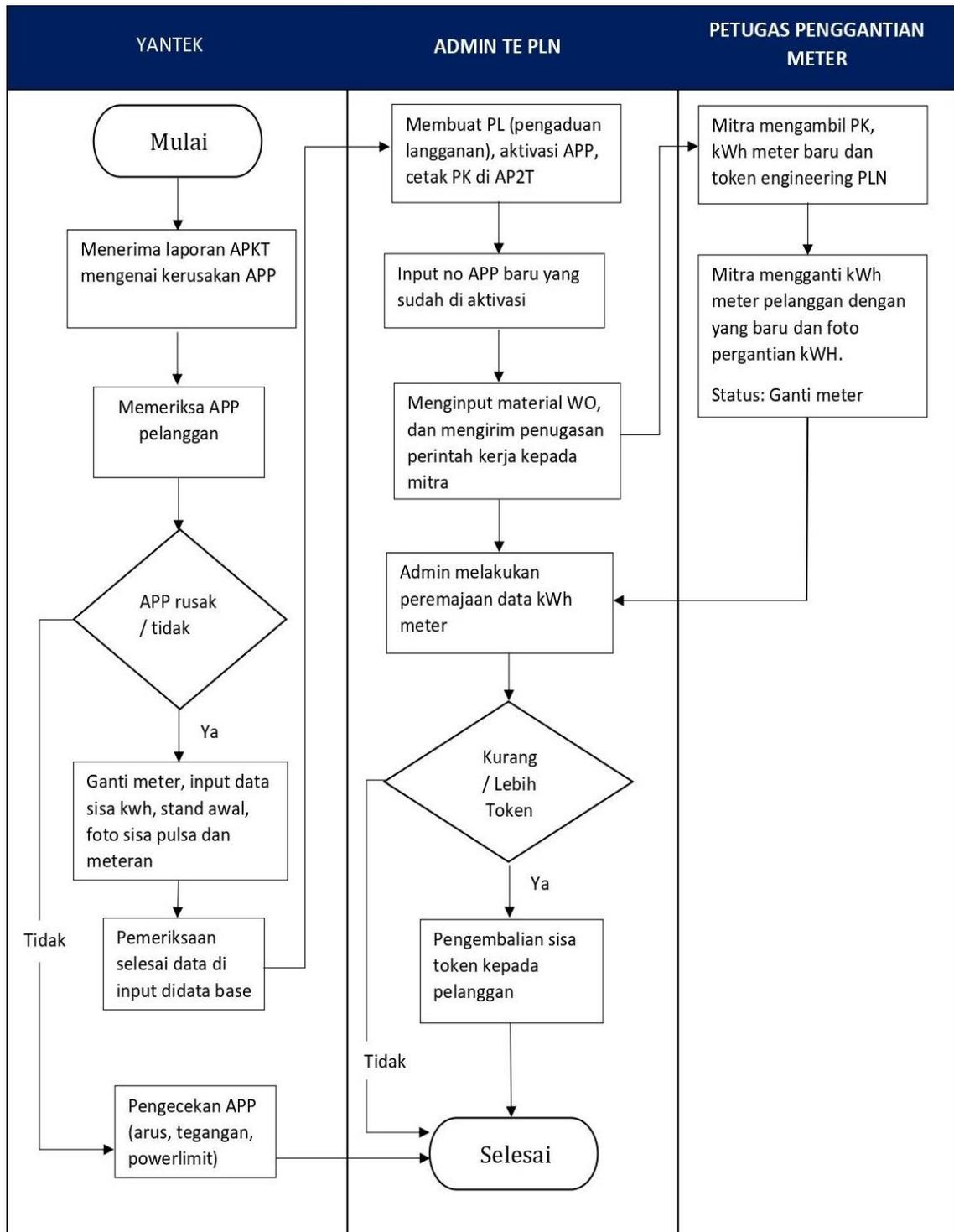
- a. Kesederhanaan, PT PLN menerapkan standar pelayanan yang sederhana karena mudah dipahami, mudah diikuti, dan mudah dilaksanakan oleh pelanggan jika pelanggan tersebut ingin mengadukan keluhannya ataupun ingin menggunakan jasa PLN.
- b. Kejelasan, pelayanan yang diberikan oleh PT PLN selalu jelas baik itu secara teknis maupun administrasi yang dimana petugas akan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan.
- c. Kepastian waktu, dalam memberikan pelayanan PT PLN akan selalu berusaha mengerjakannya dengan tepat waktu, dimana jika PT PLN sudah membuat janji dengan pelanggan maka janji tersebut akan ditepati dan diselesaikan dengan tepat waktu.

- d. Akurasi , hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan PT PLN dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara baik dan benar serta sah dimata hukum.
- e. Keamanan, pelayanan yang diberikan oleh PT PLN akan selalu mempertimbangkan keamanan pelanggan. Karena di PT PLN mempunyai divisi K3 yang dimana tugas nya menjaga keamanan dan kenyamanan baik itu petugas maupun pelanggan.
- f. Tanggung jawab, Petugas PT PLN akan bertanggung jawab atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan dan akan menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan dengan standar operasional PLN.
- g. Kelengkapan Sarana dan Prasarana, dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan PT PLN akan menggunakan sarana dan prasarana, peralatan kerja dan alat pendukung lainnya yang memadai untuk menunjang kenyamanan pelanggan
- h. Kemudahan Akses, lokasi-lokasi kantor PT PLN adalah lokasi-lokasi yang mudah ditemukan dan dijangkau oleh pelanggan yang dimana akan memudahkan pelanggan dalam memperoleh pelayanan
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan, Petugas PT PLN menjunjung tinggi kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan

dalam pemberian pelayanan yang dimana pelanggan tidak akan merasa kecewa saat dilayani oleh petugas PLN

- j. Kenyamanan, pelanggan PT PLN akan dibuat merasa nyaman saat mengadukan keluhan nya di kantor PLN yang dimana semua fasilitas seperti ruang tunggu, parkir, toilet, tempat ibadah yang nyaman, bersih, rapi serta lingkungan sehat.

ALUR PERGANTIAN APP PT PLN PERSERO ULP DENPASAR



Gambar 4. 1 Alur Pemeliharaan APP

Sumber: Data diolah

Alur pergantian alat pembatas dan pengukur (APP) yang dimulai dari petugas layanan teknik (Yantek) menerima laporan kerusakan APP dari pelanggan, setelah petugas menerima laporan tersebut, petugas akan menuju ke lokasi yang sudah diberitahu oleh pelanggan dan memeriksa kerusakan yang terjadi, setelah petugas memeriksa keadaan kWh meter yang rusak petugas akan memutuskan apakah kWh meter tersebut harus diganti atau tidak, jika kerusakan tersebut bisa diatasi maka petugas tidak akan mengganti kWh meter tersebut melainkan akan memperbaiki kerusakan yang terjadi, jika kerusakan sudah tidak dapat diperbaiki maka petugas akan segera melaporkan kepada admin transaksi energi untuk mengganti kWh tersebut.

Setelah admin transaksi energi menerima laporan dari petugas layanan teknik dari aplikasi APKT, maka laporan tersebut akan langsung diproses dan ditindaklanjuti dengan membuat pengaduan pelanggan, mencetak PK, mengaktivasi APP, menginput pengisian material WO dan menugaskan mitra kerja PLN untuk menuju lokasi agar kWh meter yang rusak segera diganti

Mitra kerja PLN akan menuju ke tempat admin transaksi energi untuk mengambil kWh meter dan surat perintah kerja yang diman hak tersebut diperlukan untuk menunjang kelancaran dalam memperbaiki kWh meter pelanggan, setelah selesai mengganti kWh meter yang rusak mitra kerja PLN akan mengabadikan serta mencatat hal-hal yang dikerjakan dalam berita acara, setelah itu

mitra kerja PLN akan memberikan hasil kerjanya kepada admin transaksi energi.

Tahap selanjutnya adalah admin transaksi energi akan meremajakan data pelanggan yang sudah diganti kWh meternya dan mengembalikan sisa token kepada pelanggan jika pelanggan tersebut memiliki sisa token.

1) Mekanisme Pelayanan Pelanggan Pascabayar

Keluhan-keluhan mengenai kerusakan kWh meter banyak dilaporkan oleh pelanggan yang dimana keluhan tersebut berisikan:

- a) kWh meter macet/rusak (kWh meter pascabayar)
- b) kWh meter buram (kWh meter pascabayar)
- c) kWh meter display blank (kWh meter digital/prabayar)
- d) kWh meter terbakar
- e) kWh meter tua (kWh meter prabayar jangka waktu 10-15 tahun)

Maka dari itu untuk memudahkan pengaduan pelanggan dapat mengadukan permasalahannya kepada PT PLN (Persero) ULP Denpasar dengan cara menelpon contact center 123 CC123 dengan code area (0361) atau bisa juga mengadukan keluhan melalui aplikasi yang sudah dibuat oleh PT PLN untuk memudahkan pelanggan dalam mengadukan permasalahan-permasalahan melalui PLN Mobile yang dimana pelanggan dapat

mengadukan langsung permasalahan nya dan pelanggan tidak perlu lagi datang ke kantor PLN untuk mengadukan keluhannya. Calon pelanggan yang ingin memohon untuk pemeliharaan atau pergantian alat pembatas dan pengukur (APP) diharapkan menjawab segala pertanyaan yang diberikan oleh petugas Call Center 123 dengan baik dan lengkap karena data-data yang diberikan akan diinput dalam sistem. Adapun pertanyaan diberikan oleh petugas Call Center sebagai berikut: nama pelanggan, alamat pelanggan, dan nomor telepon semua itu akan ditanyakan jika pelanggan mengadukan keluhan nya melalui Call Center PLN.

Jika pelanggan mengadukan keluhan nya menggunakan aplikasi PLN Mobile pelanggan tinggal mencari menu pengaduan setelah meng-klik menu tersebut maka akan muncul beberapa pilihan tentang keluhan yang dibutuhkan oleh pelanggan, jika di pilihan tersebut tidak ada maka pelanggan dapat mengetikkan keluhan nya dan mengirimkan kepada PT PLN.

Setelah pelanggan selesai di tahap melaporkan pengaduan, maka petugas akan memproses data-data yang telah didapat petugas call center dan data yang masuk melalui PLN Mobile akan akan diproses oleh petugas Pelayanan Teknik (Yantek) yang dimana petugas pelayanan teknis akan mengunjungi rumah dari pelanggan yang melaporkan keluhan nya.

Jika setelah dicek oleh petugas pelayanan teknik kWh tersebut bisa langsung diperbaiki maka petugas tersebut akan memperbaiki langsung di tempat, dan jika kWh tersebut sudah tidak bisa diperbaiki maka petugas akan melaporkan kembali kepada petugas yang berkewajiban mengurus pergantian kWh untuk menyiapkan segala administrasi yang dibutuhkan untuk mengganti kWh yang rusak, Adapun mekanisme pelayanan administrasi pelanggan dalam pemeliharaan alat pembatas dan pengukur (APP) dengan menggunakan sistem aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (APT2T) sebagai berikut:

a. Monitoring Permohonan

Gambar 4. 2 Monitoring Permohonan
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Dari gambar diatas, petugas akan mengecek terlebih dahulu apakah calon pemohon sudah pernah mengganti APP (kWh meter) sebelum nya di waktu yang terlebih berdekatan, jika pernah mengganti sebelumnya maka akan di cek dahulu penyebab

kerusakannya, apakah memang harus diganti atau bisa diperbaiki oleh petugas yang dimana setelah mendapatkan laporan dari pemohon petugas layanan teknik akan segera menuju rumah pemohon untuk memastikan kerusakan yang terjadi, jika sudah dikonfirmasi kerusakannya oleh petugas layanan teknik baru bisa mengganti APP yang rusak.

b. Pengaduan Pelanggan

Gambar 4. 3 Pengaduan Pelanggan
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Jika sudah mengecek riwayat data pelanggan dan telah dikonfirmasi oleh petugas layanan teknik, selanjutnya adalah mengisi setiap kolom pada menu pengaduan pelanggan, yang dimana petugas diminta untuk memasukkan id pelanggan, setelah itu tinggal memencet tombol enter pada keyboard lalu munculah semua

data pemohon yang akan diganti APP atau kWh meter nya yang rusak, setelah itu tekan menu save dan akan muncul nomor agenda pelanggan yang dimana itu digunakan pada menu selanjutnya untuk memunculkan data-data pelanggan yang dibutuhkan

c. Tindakan Pengaduan

The screenshot shows a web application interface for handling customer complaints. The main form is titled 'Tindakan Pengaduan' and contains the following sections:

- Data I-14:** Fields for Nomor I-14 (with a 'Browse' button), Tgl I-14, Id Pel, Nama, Alamat, Tarif / Daya, Keterangan, NIK, and NPWP.
- Tindakan:** Fields for Nomor, Tgl Jawaban (17/05/22), Uraian Tindakan (dropdown), Tgl Tindakan (17/05/22), and Alasan Ganti Meter (dropdown).
- Buttons:** Save, Delete, Print, and Clear.

On the left, there is a sidebar menu under 'Pelayanan Pelanggan' with 'Tindakan Pengaduan' selected. Below the menu is an 'Informasi' table:

USER	URAIAN	TGL
ADMIN	PDL Prepaid yan...	07/18...
ADMIN	Untuk Cek Info T...	07/08...
ADMIN	Untuk Laporan T...	06/28...

Gambar 4. 4 Tindakan Pengaduan

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Setelah mendapatkan nomor agenda pelanggan, lalu masuk pada tahap selanjutnya yaitu tindakan pengaduan, yang dimana di menu ini tindakan apa yang akan diberikan kepada pelanggan sesuai dengan permohonan yang diminta oleh pelanggan tersebut pada menu ini petugas akan memasukkan nomor agenda jika sudah masuk

sebanyak 18 digit angka setelah itu tekan enter lalu akan muncul semua data pelanggan seperti: tanggal, nama pelanggan, id pelanggan, alamat, tarif/daya. Selanjut isi di bagian bawah yaitu pada kolom uraian tindakan yang dimana di uraian tersebut sudah ada tindakan-tindakan yang akan diberikan kepada pelanggan dan petugas tinggal memilih salah satu dari pilihan tersebut dan setelah semua terisi lalu save data-data pelanggan tersebut.

d. Isian Materian WO

NO AGENDA	TGL LUNAS	TGL ISI MATERIAL	ID PELANGGAN	NAMA PELANGGAN	ALAMAT PELANGGAN	EV CHAROL	TARIF	DAYA	TOL AGENDA	JENIS TRANSAKSI	STATUS NAME	NAMA
5510099220517466	17-MAY-2022	17-MAY-2022	551002306279	OHA, I MADE	J. CEKOMARIA NO.0 RT.0 RW.0 CENGKLENG NO.0 RT.0/	TIDAK	R1	2200	17-MAY-2022	PERUBAHAN DATA	ISSIAN MATERIAL	RAYC
5510099220517462	17-MAY-2022	17-MAY-2022	551003651795	I NYOMAN JAYA	J. GURUNG AGUNG GG GANGGUA IV NO.1 RT.0/ RW.0 PEM.	TIDAK	R1T	900	17-MAY-2022	PERUBAHAN DATA	ISSIAN MATERIAL	RAYC
5510099220517464	17-MAY-2022	17-MAY-2022	551001827280	SUKAWATI I DEWI	GG KAP. HINGGARI J. GURUNG SALAK NO.11 RT.0/ RW.0 RT.	TIDAK	R2	3900	17-MAY-2022	PERUBAHAN DATA	ISSIAN MATERIAL	RAYC
5510099220517465	17-MAY-2022	17-MAY-2022	551002308377	ANTHONY HILLIACZI	J. PENAMPARAN NO.0 RT.0 RW.0 PENAMPARAN NO.0 RT.	TIDAK	R2	4400	17-MAY-2022	PERUBAHAN DATA	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205175864	17-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028476	KOMANG PUTRAWAJA	J. J. CEKOMARIA NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1T	2300	17-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205174968	17-MAY-2022	17-MAY-2022	551002884143	ANTARIKSA, I KETUT	J. RIJANA PERMATA HIZAL NO. 27 RT.0 RW.0 RIJANA NO.0	TIDAK	R1T	5500	17-MAY-2022	PERUBAHAN DATA	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205145846	17-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028484	I MADE GEDE ANOM SUTA	J. JALAN ANTASURA GANG DEVI MADRI NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1T	1300	14-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205145863	16-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028468	I PUTU MAHAROKA	J. GG. BISMA NO.5 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1MPT	900	16-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205158589	15-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028419	NI LUH PUTU SAKUWANGI	J. JALAN PIDADA III NO 29 A NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1T	2300	15-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205158586	15-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028380	PUTU GEDE SUKA ANDAYASA	J. J. SANYA NO.16 NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1T	2300	15-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205158587	15-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028401	I PUTU PUTRA ADI SS	J. JN GUNUNG SOPUTAN, LMA DUE NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1T	2300	15-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205145853	14-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028364	MAHLEDON	J. GURUNG TALANG VOC NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1T	1300	14-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205158441	14-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028323	ANAK AGUNG MADE WIDARA	J. GG. BUANA TURI NO.2 NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1MPT	900	13-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205145844	14-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028331	I MADE AGUS SURBARTANA	J. SURUSIPA DESA PEGUNGAN NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1T	5500	14-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205158304	13-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028315	ADIP ROSYADI	J. J. BUANA PERMATA HEMU II NO 4 OPS NO.0 RT.0/ R.	TIDAK	R1T	2300	13-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205158343	13-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028293	IDA BAGUS KM YOGI MATS.	J. J. HAYAM WURUK GANG BEMPERING NO.16 NO.0 RT.0	TIDAK	R1T	2300	13-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205158370	13-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028307	SAMUEL ORIGENES LOE	J. J. BATAKAI I NO 5 R/R/ LUK LEPANG NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1T	2300	13-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205125812	13-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028251	I MADE RAHYUDA DWI PUT.	J. J. SENTANU III NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1MPT	900	12-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205125811	13-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028285	I MADE RAHYUDA DWI PUT.	J. J. SENTANU III NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1MPT	900	12-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC
551009912205125813	13-MAY-2022	17-MAY-2022	551005028277	I MADE RAHYUDA DWI PUT.	J. J. SENTANU III NO.0 RT.0/ RW.0	TIDAK	R1MPT	900	12-MAY-2022	PASANG BARU	ISSIAN MATERIAL	RAYC

Gambar 4. 5 Isian Material Wo
Sumber: PT PLN (Pesero) ULP Denpasar

ISIAN KWH

NO AGENDA: 551000562205129165

NAMA: I MADE MEJA

ALAMAT: PLAWA NO. RT. / RW.

PELANGGAN: IZ / 16500

TARIF / DAYA: IZ / 16500

NO METER: 0094501550

KD PEMBEDA METER: PILIH DATA

MERK KWH: SCHLUMBERGER

NO PABRCK KWH:

TYPE KWH: NULL

TAHUN BUAH: 1994

TAHUN TER: 1999

Gambar 4. 6 Isian Material WO
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Menu isian material WO dibuat untuk membantu perencanaan serta penjadwalan suatu pekerjaan. WO adalah work order yang berisikan informasi tentang batasan pekerjaan yang harus dilakukan yang menyangkut tentang objek teknis berupa lokasi, operasi, jadwal mulai, jadwal selesai, dan durasi. Selain itu juga untuk menginformasikan tentang sumber daya yang dipakai seperti jumlah tenaga kerja, bahan, mesin, dan jasa. Pada intinya, pembuatan dan penerbitan work order ini akan menjadi awal terlaksananya semua kegiatan yang berkaitan dengan suatu pekerjaan. Work Order sendiri bisa berbentuk surat cetak maupun elektronik. Keduanya punya tujuan yang sama.

Namun seiring perkembangan teknologi, sekarang work order juga bisa dikerjakan dalam bentuk aplikasi. Hal ini tentu bertujuan untuk mengefektifkan pekerjaan baik dari sisi pemberi kerja atau penerima kerja. Yang dimana nama-nama yang akan muncul pada isian material wo pada menu ini adalah nama-nama pelanggan yang sudah selesai dikerjakan pada menu-menu sebelumnya dan petugas tinggal mengecek apakah nama-nama yang muncul dan mengatakan jenis material yang akan diberikan kepada pelanggan yang dimana pada menu ini petugas akan mengisikan tanggal pengerjaan, nomor meter, KD pembeda meter, merk kWh, type kWh, dan tahun setelah semua terisi maka klik menu save untuk menyimpan data-data tersebut.

e. Penugasan Perintah Kerja

NO AGENDA	TGL ISI MATERIAL	NAMA PELANGGAN	ALAMAT PELANGGAN	TARIF	DAYA	TGL LUNAS	TGL PK	JENIS TRANSAKSI	EV CHAROL	STATUS NAME	ENTRI DSSA TOKEN PESTA
551009922005173468	2022-05-17	ANTARISAJI KETUT	JL. BUANA PERHATA HEJAU ...	BIT	5500	2022-05-17		PERUBAHAN DAYA	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
551009922005173465	2022-05-17	ANTHONY MULJADI	JL. PENAMPARAN NO.0 RT...	R2	4400	2022-05-17		PERUBAHAN DAYA	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
551009922005173464	2022-05-17	SUKAWATI, I GEDE	GG KAPLINGGARI JL. GUNJ...	R2	3500	2022-05-17		PERUBAHAN DAYA	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
551009922005173466	2022-05-17	OKA, I MADE	JL. CEKOMARIA NO.0 RT.0 ...	R1	2200	2022-05-17		PERUBAHAN DAYA	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
551009922005173462	2022-05-17	INFORMAN JAYA	JL. GUNJUNG AGUNG GG GA...	R1T	900	2022-05-17		PERUBAHAN DAYA	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005178844	2022-05-17	KOHANG PUTUBA	JL. CENCHARIA NO.0 R...	R1T	2200	2022-05-17		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005145848	2022-05-17	I MADE GEDE ANOM SUTA	JL. SALAN ANTASUA GANE...	R1T	1300	2022-05-17		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005165863	2022-05-17	I PUTU MAHARDIKA	JL. GIG. REDHA NO.5 NO.0 R...	R1M	900	2022-05-16		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005155857	2022-05-17	I PUTU PUTRA ADE SS	JL. S.N. GUNJUNG SOPUTAN...	R1T	2200	2022-05-15		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005155856	2022-05-17	PUTU GEDE SUKA ANDAYASA	JL. S. SALYA NO.16 NO.0 R...	R1T	2200	2022-05-15		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005155859	2022-05-17	NELUH PUTU SAKUWANGI	JL. SALAN PEDADA III NO.29...	R1T	2200	2022-05-15		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005155841	2022-05-17	ANAK AGUNG MADE WIDARA	JL. GIG. BUANA TURI NO.2 N...	R1M	900	2022-05-14		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005145844	2022-05-17	I MADE AGUS SUKARTANA	JL. SURADIPA DESA PESUGY...	R1T	5500	2022-05-14		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005145853	2022-05-17	MAHYUDIN	JL. GUNJUNG TALANG VIC N...	R1T	1300	2022-05-14		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005125797	2022-05-17	MUHAMMAD SAPRIANTO	JL. GUNJUNG SOPUTAN NO.0...	R1T	1300	2022-05-14		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
551009922005140078	2022-05-17	IRMA HADIPANIT	JL. S.N. KAWAN WILKINTON...	R1T	3000	2022-05-14	2022-05-17	PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005135824	2022-05-17	ARIF KOSI AGI	JL. S. BUANA PERHATA HEJ...	R1T	2200	2022-05-13		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005135840	2022-05-17	IDA BAGUS IM YOSI HARTI	JL. S. HARIM MURUK GAL...	R1T	2200	2022-05-13		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005135839	2022-05-17	SAMUEL ORGENES LOE	JL. S. BAJATANI I NO.5 BRJ...	R1T	2200	2022-05-13		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50
5510099122005125812	2022-05-17	I MADE RAHYUDA DWI PUT...	JL. S. SENTANA III NO.0 R...	R1M	900	2022-05-13		PASANG BARU	TIDAK	PENGGISAN MATERIAL	50

Gambar 4. 7 Penugasan Perintah Kerja
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Didalam menu penugasan perintah kerja petugas diminta memilih vendor-vendor yang akan mengerjakan tugas lapangan tersebut, yang dimana PT PLN (Persero) ULP Denpasar bekerjasama dengan beberapa vendor yang dimana vendor tersebut membantu PT PLN ULP (Persero) ULP Denpasar dalam mengerjakan tugas-tugas lapangan. Di dalam aplikasi tersebut petugas diminta untuk mencentang di bagian kiri, setelah mencentang nama-nama pelanggan maka petugas akan mengklik kanan pada kursor dan akan muncul pilihan nama-nama vendor yang akan turun kelapangan untuk memperbaiki APP, setelah petugas selesai memilih nama-nama vendor tersebut maka petugas dari vendor tersebut akan menuju tempat pengambilan APP yang dimana petugas PLN akan menyiapkan Alat APP, SPK dan berita acara yang akan dibawa kelapangan.

f. Cetak Surat Perintah Kerja

The screenshot shows a web application interface for printing a work order (SPK). The interface includes a navigation bar with tabs like 'Selamat Datang', 'Pengaduan Pelanggan', 'Tindakan Pengaduan', 'Aktivasi No Meter', 'Isian Material WO', and 'Cetak SPK'. Below the navigation bar, there is a search section titled 'Pencarian Data Berdasarkan No agenda' with input fields for 'No Agenda' and 'No Perintah Kerja'. The main area contains a form with fields for 'No Agenda', 'ID Pelanggan', 'Nama Pelanggan', 'Alamat', 'Tarif Lama', 'Tarif Baru', 'Daya Lama', and 'Daya Baru'.

*Gambar 4. 8 Cetak Surat Perintah Kerja
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar*

Surat Perintah Kerja yaitu surat resmi yang digunakan untuk memberikan perintah pada seseorang untuk melakukan suatu pekerjaan yang dimana SPK (surat perintah kerja) ini juga digunakan oleh petugas dalam melakukan penggantian kWh meter. Petugas menggunakan nomor agenda atau nomor register yang diambil dari menu pengaduan pelanggan. Setelah mendapatkan data pelanggan petugas langsung mencetak surat perintah kerja. Yang dimana surat ini akan di bawa kelapangan oleh petugas sebagai bukti bahwa petugas tersebut yang ditugaskan untuk mengganti kWh pelanggan.

Dalam surat perintah kerja yang dikeluarkan oleh PLN berisikan KOP perusahaan, tugas yang akan dikerjakan oleh petugas lapangan, nama pelanggan, id pelanggan, no telepon dan

alamat pelanggan, hal-hal tersebut harus di isi dalam surat perintah kerja PLN. (Lampiran 1)

g. Cetak Berita Acara

The screenshot shows a web-based form titled 'Cetak Berita Acara'. At the top, there are several tabs: 'Selamat Datang', 'Pengaduan Pelanggan', 'Tindakan Pengaduan', 'Aktivasi No Meter', 'Isian Material WO', 'Cetak SPK', and 'Cetak Berita Acara'. Below the tabs, there is a search section with 'No Agenda:' and 'ID Pelanggan:' fields, and a 'Cari' button. The 'Data Pelanggan' section includes fields for 'No PK:', 'Tgl PK:', 'Nama Pelanggan:', 'Alamat Pelanggan:', 'Tarif:', and 'Daya:'. The 'Info Pendukung' section includes fields for 'Id Pel Terdekat:', 'Kode Mutasi:', and 'Permohonan:'. The form is set against a light blue background.

Gambar 4. 9 Cetak Berita Acara
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Berita acara adalah dokumen atau surat penting yang bisa dijadikan sebagai bukti sah atas sesuatu yang terjadi. Umumnya, contoh berita acara bisa ditemui ketika suatu perusahaan atau acara melakukan kegiatan tertentu yang membutuhkan notulensi di akhirnya. Berita acara merupakan bagian dari perintah kerja, di dalam berita acara berisikan waktu survey, tanggal survey, dan hasil survey. Setelah mendapatkan data pelanggan, proses selanjutnya dalam mencetak berita acara.

Berita acara yang dicetak oleh PLN akan dibawa oleh petugas lapangan ketika petugas mengganti kWh meter pelanggan yang

rusak yang dimana petugas akan mencatat hal-hal yang terjadi dilapangan yang dimana catatan tersebut dijadikan acuan oleh PLN agar kedepannya dapat memberikan pelayanan yang lebih baik lagi dalam pemeliharaan APP (Lampiran 2)

h. Entri PDL

Gambar 4. 10 Entri PDL

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Pada menu ini merupakan tahap terakhir sebelum kWh diperbaiki oleh petugas, Entri PDL merupakan tahapan merubah data pelanggan dengan mengisi kolom-kolom seperti gambar diatas yang dimana perubahan ini dibuat karena adanya beberapa perubahan data seperti tanggal,no agenda dll, yang dimana cara mengisinya dengan cara memasukkan id pelanggan setelah itu petugas tinggal menekan tombol enter pada keyboard akan muncul semua data-data pelanggan yang diperlukan. Setelah mengisi kolom-kolom tersebut maka petugas akan menyimpan dan mengesahkan PDL tersebut.

Setelah selesai PDL akan dicetak dan diberikan kepada petugas lapangan yang akan memperbaiki kWh (Lampiran 3)

i. Token Penyesuaian

PT PLN (PERSERO)		BALI		BALI SELATAN		DENPASAR		PLN		A : Jl. P.B. Sudirman No.2, Dauh Puri, Denpasar		T : 123 W : www.pln.co.id		Layanan Listrik Makin Mudah dengan PLN Mobile		QR Code	
TOKEN PREPAID																	
Data Pemohon :																	
No Agenda	:	551000562206271793	No Telp	:													
Jenis Agenda	:	GANTI METER	Tarif Index / Tarif / Daya Lama	:	01 / R2T / 5500												
ID Pelanggan - Meter	:	551003743062 - 14439721268	Tarif Index / Tarif / Daya Baru	:	05 / R2T / 5500												
Nama Pelanggan	:	MITA SURAHMAN	VKRN / KRN (Lama / Baru)	:	43 / 2 - STS ke 43 / 2 - STS												
Alamat	:	JL BUNG TOMO 4 No.000	Jumlah kWh	:	0.00												
Data Token :																	
KEY CHANGE TOKEN 1	:	1072 2133 6130 2863 1763															
KEY CHANGE TOKEN 1	:	2088 0808 8581 0666 0876															
CLEAR TAMPER	:	5714 1524 9343 4692 6861															
SET MAX POWER LOAD	:	3574 2233 9194 3333 6371															
CLEAR CREDIT	:	5958 3784 6760 4460 3611															
CLEAR TAMPER	:	1996 5915 1405 5481 6872															
Denpasar , 27 Juni 2022																	

Gambar 4. 11 Token Penyesuaian

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Setelah semua tahap telah dilewati, selanjutnya petugas akan mencetak token yang akan dibawa oleh petugas lapangan sebagai bukti bahwa kWh tersebut akan diganti. Dari gambar diatas merupakan token penormalan yang dimana setelah kWh diganti terutama pada kWh pascabayar akan mendapatkan token penormalan yang dimana token ini akan menunjukkan jumlah awal dari kWh meter yang dimana sebelumnya bermasalah dan token ini sebagai bukti bahwa kWh meter tersebut sudah direset dan jumlah kWh kembali normal.

2) Mekanisme Pelayanan Pelanggan Prabayar

Mekanisme pelayanan administrasi pelanggan listrik pascabayar tidak jauh berbeda dengan mekanisme pelanggan listrik prabayar, yang dimana perbedaannya hanya pada aktivasi no meter dan perhitungan pulsa. Yang dimana pada listrik pascabayar petugas harus menghitung sisa pulsa yang dimiliki oleh pelanggan terlebih dahulu, perbedaan selanjutnya adalah pada aplikasi AP2T petugas akan mengaktifkan kWh meter sebelum dipasang oleh petugas.

a. Aktivasi No meter

USER	URAIAN	TGL
ADMIN	PDL Prepaid yan...	07/18...
ADMIN	Untuk Cek Info T...	07/08...
ADMIN	Untuk Laporan T...	06/28...

Gambar 4. 12 Aktivasi No Meter
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Sebelum memasang APP atau kWh meter yang baru pada pelanggan, kWh tersebut akan diaktifkan terlebih dahulu agar petugas bisa mengetahui tipe dan nomor berapa yang akan dipasang pada rumah pelanggan. Dengan cara masuk ke

menu aktivasi no meter dimana pada menu tersebut petugas diminta untuk memasukkan nomor agenda, setelah memasukkan nomor agenda yang berjumlah 18 digit lalu tekan tombol enter pada keyboard akan muncul semua data pelanggan yang dibutuhkan setelah semua terisi petugas akan mengambil kWh yang baru dimana nomor tersebut tertera pada APP atau kWh meter, setelah mengetik nomor kWh meter, petugas akan menekan tombol enter pada keyboard dan muncul merk, type, nomor pabrik, KRN, dan VKRN dimenu tersebut.

b. Perhitungan sisa pulsa

PT PLN (PERSERO) DISTRIBUSI BALI AREA BALI SELATAN RAYON DENPASAR Jalan Jendral Sudirman No. 2 Denpasar 80113 Telepon : (0361) 235286												
ESTIMASI PENCETAKAN FREE ISSUE KARENA KWH BERMASALAH												
ID PELANGGAN : 551003743062	DAYA / TARIF : 5500 R2T											
NAMA PELANGGAN : MITA SURAHMAN	TARIF DASAR LISTRIK : 1444,7											
PENGHITUNGAN RATA2 KWH PER HARI												
A	TGL AWAL BELI PULSA 17/05/2021											
B	TGL AKHIR BELI PULSA 25/06/2022											
C	LAMA HARI (B - A) 404 HARI											
D	TOTAL PEMAKAIAN PULSA 10021,5 KWH											
E	RATA2 (D - C) 24,81 KWH											
PENGHITUNGAN TS / TOKEN												
F	TGL AWAL DARURAT 26/06/2022											
G	TGL AKHIR DARURAT 27/06/2022											
H	LAMA DARURAT (G - F) 1 HARI											
I	PEMAKAIN SELAMA DARURAT (E * H) 25 KWH											
J	SISA KWH PELANGGAN 276,28 KWH											
K	PULSA BELUM MASUK KWH											
L	FREE ISSUE (J + K - I) 251 KWH											
TOKEN												
RUPIAH (TDL * I)	Rp 363.305											
PPJ 5%	Rp 18.165											
PPN 10%	-											
MATERAI	-											
TOTAL + PPI 5%	Rp 381.470											
RINCIAN PEMBELIAN PULSA												
STATUS	NOMET	TARIP	DAYA	TGL BAYAR	JAM BAYAR	RPPTL	RPP PN	RPBPIU	RPMAT	RPA NGS	RPBEU	PEMKWH
BLM RE	86006042781	R2	5500	25/06/2022	01:44:55	476,19	0	23,81	0	0	500	329,7
SOLD	86006042781	R2	5500	03/06/2022	16:52:42	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	09/05/2022	10:07:41	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	04/05/2022	07:04:41	190,476	0	9,524	0	0	200	131,9
SOLD	86006042781	R2	5500	09/04/2022	11:43:33	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	25/03/2022	21:56:49	476,19	0	23,81	0	0	500	329,7
SOLD	86006042781	R2	5500	03/03/2022	06:32:29	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	05/02/2022	20:08:10	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	04/01/2022	18:07:09	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	17/12/2021	08:21:32	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	23/11/2021	04:55:22	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	28/10/2021	15:23:57	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	01/10/2021	08:44:42	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	29/08/2021	17:15:21	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	27/07/2021	04:16:40	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	25/06/2021	18:04:28	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	29/05/2021	21:05:01	952,38	0	47,62	0	0	1.000,000	659,3
SOLD	86006042781	R2	5500	17/05/2021	12:00:37	476,19	0	23,81	0	0	500	329,7
												10021,5

Gambar 4. 13 Perhitungan sisa pulsa
Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Saat pelanggan melaporkan keluhan nya khususnya pelanggan Prabayar, petugas akan menghitung apakah pelanggan tersebut mempunyai sisa pulsa atau tidak. Jika pelanggan memiliki sisa pulsa, maka akan dikembalikan oleh petugas yang dimana perhitungan tersebut disesuaikan dengan tanggal awal pembelian pulsa dan tanggal akhir pembelian pulsa. Jika perbaikan kWh tidak langsung dikerjakan pada hari itu maka petugas juga akan menghitung penggunaan pulsa pelanggan selama menggunakan sambungan listrik

langsung dari pihak PLN, dan sisa pulsa yang dimiliki oleh pelanggan akan terpotong secara otomatis, jika pelanggan PLN tidak memiliki pulsa maka pada saat pengisian ulang pulsa tersebut akan terpotong secara otomatis

c. Token Pengembalian Pulsa

 PT PLN (PERSERO) BALI BALI SELATAN DENPASAR A : Jl. P.B. Sudirman No.2, Dauh Puri, Denpasar T : 123 W : www.pln.co.id	Layanan Listrik Makin Mudah dengan PLN Mobile		 scan me
	TOKEN PREPAID		
Data Pemohon :			
No Agenda	: PDL55100/220627/5249	No Telp	:
Jenis Agenda	: SISA KWH GANTI METER	Tarif Index / Tarif / Daya Lama:	: 01 / R2T / 5500
ID Pelanggan - Meter	: 551003743062 - 14439721268	Tarif Index / Tarif / Daya Baru	: 05 / R2T / 5500
Nama Pelanggan	:	VKRN / KRN (Lama / Baru)	: / ka /
Alamat	: JL BUNG TOMO 4 SEMILAJATI	No.000 Jumlah kWh	: 251.00
Data Token :			
ELECTRICITY CREDIT	: 1124 5955 4622 5260 8422		
Denpasar , 27 Juni 2022			

Gambar 4. 14 Token pengembalian pulsa

Sumber: PT PLN (Persero) ULP Denpasar

Pada listrik Prabayar juga akan mendapatkan token tetapi pada listrik Prabayar akan mendapatkan 2 token yang dimana petugas akan memberikan token penyesuaian dan token pengembalian pulsa. Token pengembalian pulsa ini akan berisi catatan dari sisa pulsa yang digunakan oleh pelanggan.

2. Keunggulan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem AP2T terhadap pelayanan pelanggan pemeliharaan APP

a. Keunggulan dari penerapan aplikasi AP2T

AP2T adalah aplikasi terpusat berbasis web yang mengimplementasikan seluruh proses bisnis tata usaha pelanggan (TUL) pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar berikut keunggulan dari AP2T :

- 1) Secara internal dengan adanya program ini maka kemudahan PT. PLN (Persero) untuk mengontrol laporan, dari unit, area, wilayah, distribusi, termasuk sampai ke pusat.
- 2) Laporan-laporan mengenai pelanggan yang diperlukan PT. PLN (Persero) pusat, tidak harus dicari secara manual seperti sebelum adanya AP2T, tetapi sudah bisa dilihat secara langsung di AP2T. sehingga memudahkan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan.
- 3) Mempercepat proses pembuatan laporan TUL (tata usaha langganan)

b. Kendala-kendala yang dihadapi dalam penerapan aplikasi AP2T dalam pelayanan pemeliharaan APP dan cara mengatasinya.

Pelaksanaan suatu pekerjaan tidak selamanya akan berjalan dengan lancar, apalagi pekerjaan tersebut melibatkan lebih dari satu orang yang dimana membutuhkan koordinasi dan kerjasama yang baik. Dalam pengerjaannya pun pasti akan mengalami kendala-

kendala sehingga user dituntut cerdas dalam bekerja dan menyelesaikan permasalahan-permasalahan yang ada.

Pelayanan pelanggan pemeliharaan APP atau biasa disebut dengan kWh meter juga mengalami beberapa kendala. Adapun kendala-kendala yang dihadapi dan cara mengatasinya adalah sebagai berikut:

1) Gangguan pada internet

Aplikasi AP2T ini dioperasikan menggunakan jaringan internet, sehingga jika terjadi gangguan pada jaringan internet setiap kegiatan tidak dapat dilaksanakan dengan baik. Kendala tersebut dapat menimbulkan keterlambatan dalam memproses keluhan-keluhan pelanggan dan petugas tidak dapat mengerjakannya.

Maka dari itu cara mengatasinya dengan memperbaiki jaringan dengan cepat yang dibantu oleh tim IT yang ada pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar yang dimana dalam menunggu proses perbaikan petugas bisa mencatat hal-hal yang diperlukan secara manual sebagai alternatif, jika keadaan mulai membaik maka petugas bisa memasukkan ulang data pelanggan.

2. Kurangnya persediaan kWh meter

Terjadinya kekurangan kWh meter pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar dapat mengakibatkan keterlambatan dalam menyelesaikan pekerjaan, yang dimana kekurangan ini terjadi

karena lonjakan dari pelanggan yang mengeluhkan kWh nya rusak dan sudah tua yang tidak memungkinkan untuk digunakan kembali sehingga harus diganti agar tidak menimbulkan korsleting pada rumah pelanggan. Cara mengatasi masalah diatas adalah petugas mengurus ketersediaan kWh meter harus selalu sadar dengan stok kWh yang ada, jika stok kWh sudah menipis petugas diharapkan langsung memesan kepada bagian gudang untuk menyediakan kWh dengan jumlah yang telah ditentukan dan meminta siaga dalam penyediaan kWh karena sewaktu-waktu akan terjadi lonjakan permintaan kWh.

3. Alamat dari calon pelanggan susah ditemukan petugas

Kurang jelasnya penyampaian dari calon pelanggan mengenai lokasi sehingga alamat dari calon pelanggan susah ditemukan oleh petugas. Adapun cara mengatasinya adalah yang pertama calon pelanggan dapat menggambar denah lokasi dengan jelas kepada fungsi pelayanan pelanggan mengenai alamat dari calon pelanggan serta pelanggan dapat men share lokasinya kepada petugas jika dirasa gambar denah yang dibuat kurang akurat, dan cara selanjutnya petugas bisa menelusuri dari data-data pelanggan yang ada mengenai alamat calon pelanggan pemeliharaan APP.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan uraian yang telah penulis kemukakan tentang mekanisme pelayanan pelanggan dalam pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar. Maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Mekanisme yang telah dibuat oleh PT PLN pada pemeliharaan alat pembatas dan pengukur sangat membantu pelayanan pelanggan berjalan dengan baik, adanya sistem aplikasi pelayanan pelanggan terpusat membuat proses pelayanan berjalan secara terpusat dan terstandarisasi yang dimana memudahkan petugas untuk melayani masyarakat yang memerlukan perbaikan APP
2. Keunggulan dan kendala-kendala yang dihadapi dalam pelayanan pelanggan pemeliharaan APP dengan menggunakan sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar adalah:
 - a. Gangguan internet sewaktu-waktu
 - b. Kekurangan persediaan kWh
 - c. Alamat dari calon pelanggan sudah ditemukan petugas

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat diberi saran-saran sebagai berikut:

1. Mekanisme menggunakan sistem aplikasi tersebut sangat membantu PT PLN dalam menyelesaikan keluhan-keluhan pelanggan, tetapi dalam sistem tersebut perlu ditambahkan menu auto save, karena aplikasi tersebut tak jarang keluar dengan sendirinya maka dari itu data dan nomor agenda tidak tersimpan dan harus mengulang dari awal agar mendapatkan nomor agenda yang baru untuk melanjutkan proses administrasi.
2. PT PLN (Persero) ULP Denpasar selama ini telah memberikan pelayanan dengan baik kepada masyarakat. Namun perlu diperhatikan lagi tentang kendala-kendala yang dihadapi seperti:
 - a. Gangguan internet yang kerap kali terjadi sebaiknya ditindak lanjuti dengan memaksimalkan kekuatan internet dengan bekerjasama dengan perusahaan yang menyediakan jasa internet dan selalu berkoordinasi dengan tim IT yang dimiliki oleh PT PLN agar selalu menjaga kestabilan internet.
 - b. Kekurangan persediaan kWh tersebut agar selalu diperhatikan, dengan cara selalu berkoordinasi dengan pihak gudang penyedia kWh meter agar tidak terjadi kekurangan.
 - c. Alamat pelanggan sangat penting adanya guna memudahkan petugas untuk mengecek atau memperbaiki

kesalahan yang ada, maka dari itu ketika petugas terjun kelapangan, meminta alamat dengan detail dan meminta pelanggan atau petugas untuk menggambarkan denah lokasi pelanggan dan zaman modern seperti sekarang petugas atau pelanggan dapat mengirimkan titik lokasi rumah dengan cara mengirimkan alamat rumah dengan gadget yang dimi

DAFTAR PUSTAKA

- Afidah, H. (2013). *Kebijakan dan Manajemen Publik Keefektifan Pelaksanaan Mekanisme Komplain*. Retrieved from <http://journal.unaie.ac.id/filerPDF/20%20HonnyKMP%20V1%20N1%20Jan-April%202013.pdf> (diakses 20 April 2022)
- Gulo, W. (2002). *Metodologi Penelitian*. In W. Gulo. Jakarta: Gramedia Widiasarana Indonesia.
- H. Malayu SP. Hasibuan, 2010. *Manajemen : Dasar, Pengertian dan Masalah* hal 150
- ICON+. (2016). *Solusi Aplikasi Ketenagalistrikan (PLN)*. Retrieved from http://www.iconpln.co.id/featured_product/iconapps/solusi-aplikasi-ketenagalistrikan-pln/ (diakses 20 April 2022)
- K. (2006, December 9). *badan hukum yang menjalankan usaha yang modalnya berasal dari saham di Indonesia*. Retrieved from https://id.wikipedia.org/wiki/Perseroan_terbatas (diakses 25 April 2022)
- Kanedi, I. U. (2017). *Sistem Pelayanan untuk Peningkatan Kepuasan Pengunjung pada Perpustakaan Arsip dan Dokumentasi Kota Bengkulu*
- Kasmir. (2017). *Customer Service Excellent*. . Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Lincoln, N. K. (2009). *Handbook of Qualitative Research*. In N. K. Lincoln, *Handbook of Qualitative Research* (p. 495). Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moleong, Lexy J. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosda Karya
- Pantau S01. (2019). *PLN Lakukan Pemeliharaan dan Pergantian KWH, Ini yang Harus Diketahui Pelanggan*. Retrieved from <https://www.pantaunews.co.id/2019/10/pln-lakukan-pemeliharaan-dan-pergantian-kwh-ini-yang-harus-diketahui-pelanggan> (diakses 1 Mei 2022)
- Pontianak, D. K. (2021). *Standar Pelayanan*. Retrieved from <https://disdukcapil.pontianakkota.go.id/page/standar-pelayanan#:~:text=Standar%20Pelayanan%20adalah%20tolok%20ukur,mudah%2C%20terjangkau%2C%20dan%20terukur> (diakses 10 Mei 2022)
- Ratminto dan Winarsih, A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Pelajar*. .

Retrieved from <https://doi.org/10.33369/pseudocode.4.1.37-46> (diakses 26 April 2022)

Romney, M. B., & Steinbart, P. J. (2014). *Sistem Informasi Akuntansi: Accounting Information Systems*. Prentice Hall: Salemba Empat.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perintah Kerja

	PT. PLN (PERSERO) UID BALI UP3 BALI SELATAN ULP DENPASAR	NO. : SPK55100/220421/2018	
	PERINTAH KERJA		
	Diperintahkan kepada : 1. 2. 3.		
	Untuk melaksanakan :		
1.	<input type="checkbox"/> Penyambungan baru (A)	6.	<input type="checkbox"/> Gardu/Tiang/SLP/SMP/SLTM/SLTT (L)
2.	<input type="checkbox"/> Perubahan Tarif (D)	7.	<input type="checkbox"/> Pasang Kembali (P)
3.	<input type="checkbox"/> Perubahan Daya (E)	8.	<input type="checkbox"/> Penyambungan Sementara
4.	<input checked="" type="checkbox"/> APP (J)	9.	<input type="checkbox"/>
5.	<input type="checkbox"/> Trafo Arus, Trafo tegangan, faktor kali meter (K)		
pada pelanggan :		No. Pelanggan : 551004597463	
NIK :			
Nama : KOMANG WIRAWAN			
Alamat : JL.JAYAGIRI No.0 KetNo.			
Telp : 085298501536		Hp :	
Tarif / daya(lama) :		Tarif / daya(baru) : B2T / 11000 VA	
Keperluan :			
Layanan :			
No Registrasi SLO :			
Jenis Program :			
Dengan data pendukung :			
No.	Uraian	Rupiah	
1			
Berita Acara Pelaksanaan :			
No. :		Tgl.	
CATATAN : NoGardu : GD551001944			
No Tiang : A2			
NO METER : 14433009637			
		Manajer,	
Latitude (X)			
Longitude (Y)			
A4 TUL I-09		I WAYAN NOVIDI PUTRA	

Lampiran 2 Berita Acara

	PT. PLN (PERSERO) UID BALI UP3 BALI SELATAN ULP DENPASAR	BERITA ACARA Nomor : BA55100-4212022100700	
	Pada hari ini tanggal telah diterbitkan Berita Acara untuk dilaksanakan pemasangan dan penyambungan dengan data sebagai berikut :	telah diterbitkan Berita Acara untuk dilaksanakan pemasangan dan penyambungan	
I Dasar : Permohonan			
Perintah Kerja SPK55100/220421/2018			
II Jenis Pekerjaan atau Mutasi : GANTI KWH METER			
III No. Agenda : 551000562204217968 Gardu Tiang :			
ID. Pelanggan : 551004597463		ID. Pelanggan Tetangga :	
Nama : KOMANG WIRAWAN			
Alamat : JL JAYAGIRI No. 0			
Tarif / Daya : B2T / 11000			
Kapasitas Output Inverter System PLTS Atap :			
NIK :			
Layanan :			
No Registrasi SLO :			
Keperluan :			
IV PELAKSANAAN			
Uraian		Dipasang	Dibongkar
1. Letak APP			
2. Alat Pembatas			
a. Tanggal			
b. Merk / Type / Nomor			
c. Tahun Tera / Tahun Buat		x /	x /
d. Ukuran / Setting		Amp	Amp
3. Meter kWh :			
a. Tanggal			
b. Merk / Type / Nomor			
c. Tahun Tera / Tahun Buat		/	/
d. Kemampuan kWh Meter		/	/
e. Konstanta Meter		A	A
f. Stand Meter		WBP	
g. Kwh Sisa		LWBP	
h. Trafo Arus, Trafo Tegangan		/ A,	/ A,
i. Faktor Kali			
4. Sakelar Waktu :			
a. Tanggal			
b. Merk / Type / Nomor			
c. Tahun Tera / Tahun Buat		/	/
d. Penggerak			
5. Letak SLTR / SLTM / SLTT *)			
6. Jenis SLTR / SLTM / SLTT *)			
7. Panj. SLTR / SLTM / SLTT *)		meter	meter
8. Fasa			
9. Tegangan Nominal		Volt	Volt
10. Pengukuran			
11. Menggunakan Trafo milik PLN		Kapasitas	Kapasitas
12. Gambar Penyambungan.....		Lihat Lampiran	Lihat Lampiran
13.			
V Lain-lain			
*) Coret yang tidak perlu			
Pelanggan	Petugas	Denpasar, 21 April 2022 Manajer	
AA TUL 1 - 10		I WAYAN NOVIDI PUTRA	

Lampiran 3
Entri PDL

		PT PLN (PERSERO) UID BALI AREA PELAYANAN DENPASAR		
PERUBAHAN DATA PELANGGAN				MANAGER
TGL. PDL	NO. PDL	TGL. NYALA	ID. PELANGGAN	JNS. MUTASI
21-4-2022	PDL55 100/22042 12845	21-4-2022	551003973592	J
JENIS MUTASI / KOREKSI				
A. PENYAMBUNGAN BARU	E. PERUBAHAN DAYA	H. PENGATURAN FUNGSI TUL 2-3-5	K. FAKTOR KALI METER	N. PEMUTUSAN RAMPUNG DATA PELANGGAN MASIH DI PDL
B. PERUBAHAN NAMA	F. BIAYA PENYAMBUNGAN/III	I. BIAYA PEMAKAIAN SEWA	L. SUMBER TEBAGA LISTRIK DAN CIRI PENYALURANYA	O. PEMUTUSAN RAMPUNG DATA PELANGGAN KELUAR DARI PDL
C. PERUBAHAN ALAMAT	G. ANGSURAN	J. ALAT PENGUKUR DAN PEMBATAS	M. LOKASI DESA	P. PASANG KEMBALI EKS. MUTASI N
D. PERUBAHAN TARIF	B. NAMA			KODE PERUBAHAN NAMA NO. URUT PELANGGAN
	I MADE SUKARATA			
C. ALAMAT		PENUNJUKAN		NAMA PENUNJUKAN
JL		CEKOMARIA GANG INTAN		NOMOR BANGUNAN
RT		RW		NO. DALAM RT
0		0		LINGKUNGAN
				PENATAH
				KODE POS
D. TARIF	KD. RT	E. DAYA TERSEMBUNG	H. KD KEDUDUKAN	
LT		900		
F. NO. KUITANSI BP		TGL. KUITANSI BP	RUPIAH BP	
G. NO. KUITANSI UJL		TGL. KUITANSI UJL	RUPIAH UJL	
ANGSURAN		I. KD BFT		
G. KODE	RP. ANGS PER BLN	LAMANYA	BLN/THN	ANGS KE
J. LETAK APP		I. ANGKA KEDUDUKAN AWAL		
1		L/WBP		
		VBP		
		KVARH		
		0		
K. KWH		TRAFO ARUS	TRAFO TEGANGAN	KONSTANTA METER
				FAKTOR KALI METER
KVARH		TRAFO ARUS	TRAFO TEGANGAN	KONSTANTA METER
				FAKTOR KALI METER
KVAMAKS		TRAFO ARUS	TRAFO TEGANGAN	KONSTANTA METER
				FAKTOR KALI METER
L. NO. GARDU		M. KD LOKASI DESA		
		NOMOR TIANG		
KD. PS	KD. JENIS SL	PANJANG SL	KD. FASA	TEGANGAN
				KD. UKUR
				KD. FRT
				KD. FJN
				KDINST
				KD. LTK DESA
				KD. KLS DESA
				KD. DESA
MANAGER				
A4. TUL 1- 11		I WAYAN NOVIDI PUTRA		

Lampiran 4
Daftar Pertanyaan Wawancara

DAFTAR PERTANYAAN WAWANCARA

Nama : I Gede Alit Sandayanto

Jabatan : Supervisor Transaksi Energi

1. Bagaimana mekanisme pelayanan administrasi pelanggan dalam pemeliharaan APP (Alat pembatas dan pengukur) dengan menggunakan sistem AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat) PT PLN Persero ULP Denpasar ?
2. Bagaimana alur pergantian APP PT PLN ULP Denpasar ?
3. Apa saja perbedaan dari mekanisme pelayanan pelanggan listrik Prabayar dan Pascabayar?
4. Apa saja keunggulan dan kendala yang dihadapi dalam penerapan sistem AP2T terhadap pelayanan pelanggan pemeliharaan APP

