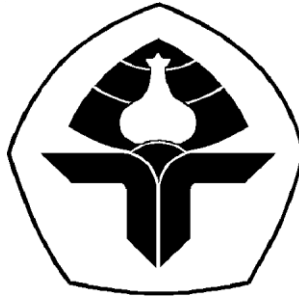


**PROSEDUR PELAYANAN SAMBUNGAN LISTRIK
BARU PADA PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUTA**



Oleh

Ni Komang Candra Fortuna Lestari

NIM 2015713033

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

**PROSEDUR PELAYANAN SAMBUNGAN LISTRIK BARU
PADA PT PLN (Persero) UNIT LAYANAN
PELANGGAN KUTA**



**Oleh
Ni Komang Candra Fortuna Lestari
NIM 2015713033**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS
JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS
POLITEKNIK NEGERI BALI
BADUNG
2023**

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Ni Komang Candra Fortuna Lestari
NIM : 2015713033
Prodi/Jurusan : D3 Administrasi Bisnis

Dengan ini saya menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"Prosedur Pelayanan Pelanggan Sambungan Listrik Baru Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta"

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 diacu dalam naskah Tugas Akhir ini dan disebutkan pada daftar pustaka.

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

Badung, 25 Agustus 2023

Yang menyatakan,



Ni Komang Candra Fortuna Lestari
NIM 2015713033




Lembar Persetujuan dan Pengesahan

**PROSEDUR PELAYANAN SAMBUNGAN LISTRIK BARU
PADA PT PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN
KUTA**

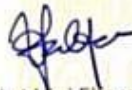
Tugas akhir ini diajukan guna memenuhi syarat untuk memperoleh Ijazah Diploma Tiga
Program Studi Administrasi Bisnis pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Bali

**NI KOMANG CANDRA FORTUNA LESTARI
2015713033**

Badung, 25 Agustus 2023
Disetujui oleh,

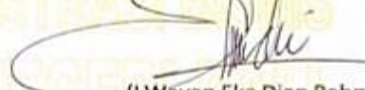
Nama Penguji	Tanda Tangan
Ketua Dosen Penguji, I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd NIP. 198805202019031011	
Dosen Penguji 1, Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., MM NIP. 196110301987032001	
Dosen Penguji 2, Lily Marheni, SE., MH. NIP. 196409071991032002	

Dosen Pembimbing 1,



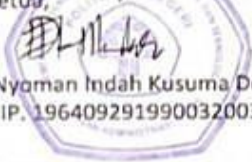
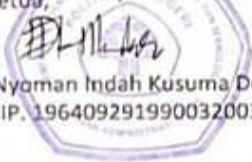
(Ni Ketut Vni Elfarosa, SE., MM.)
NIP. 1961110301987032001

Dosen Pembimbing 2.



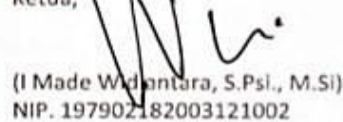
(I Wayan Eka Dian Rahmanu S.Pd., M.Pd.)
NIP. 198805202019031011

Disahkan oleh,
Jurusan Administrasi Bisnis
Ketua,

(Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE. MBA. Ph.D)
NIP. 196409291990032003

Diketahui oleh,
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



(I Made Widiyantara, S.Psi., M.Si)
NIP. 197902182003121002

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan pada Tuhan Yang Maha Esa atas rahmatnya yang berlimpah, penulis dapat menyelesaikan Laporan Tugas Akhir dengan judul “Prosedur Pelayanan Sambungan Listrik Baru Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta”. Penulisan laporan tugas akhir ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Program Pendidikan Diploma III pada Jurusan Administrasi Bisnis.

Selama dalam penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini, penulis memperoleh banyak bantuan, bimbingan serta petunjuk -petunjuk dari berbagai pihak berupa saran, pendapat maupun material sehingga laporan ini dapat diselesaikan pada waktunya. Dalam penyusunan Tugas Akhir ini penulis dibantu oleh berbagai pihak, maka dari itu pada kesempatan ini rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa atas Rahmat dan berkatnya,
2. Bapak I Nyoman Abdi, SE., M.e Com., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali.
3. Ibu Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE.,MBA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan kesempatan untuk melaksanakan program Praktek Kerja Lapangan dan berkenan memberikan izin dalam penyusunan laporan ini.
4. Bapak I Made Widiantera, S.Psi., M.Si selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis.

5. Ibu Ketut Vini Elfarosa, SE,M.M., selaku Dosen Pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian Tugas Akhir ini
6. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd., M.Pd., selaku Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan saran serta bimbingan metode penulisan dan juga Bahasa dalam penulisan tugas akhir ini.
7. Pihak Perusahaan yan telah bersedia memberikan kesempatan untuk menggali informasi/pengambilan data untuk mendukung penyelesaian tugas akhir ini.
8. Orang tua, keluarga, sahabat dan juga kerabat serta seluruh pihak yang terkait lainnya yang telah banyak membantu penulis dalam penyelesaian tugas akhir ini.

Disadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari sempurna, baik mengenai materi maupun teknik penulisan, hal ini disebabkan karena keterbatasan kemampuan yang penulis miliki. Oleh karena itu, segala kritik dan saran yang bersifat membangun sangat dibutuhkan demi kesempurnaan tugas akhir. Akhir kata penulis berharap semoga ini dapat bermanfaat sebagaimana mestinya bagi mereka yang berkepentingan.

Badung, 25 Agustus 2023



Penulis

DAFTAR ISI

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIRError! Bookmark not defined.

PRAKATA...	iii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vi
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
E. Metode Penelitian	9
BAB II LANDASAN TEORI	12
A. Pelayanan	12
1. Pengertian Pelayanan	12
2. Bentuk Pelayanan	13
3. Kualitas Pelayanan	14
4. Komunikasi melalui iklan dan pemasaran	15
5. Ciri-ciri Pelayanan yang baik	18
B. Pelanggan	18
1. Pengertian Pelanggan	20
2. Jenis-Jenis Pelanggan	20
3. Kepuasan Pelanggan	21
4. Pengukuran Kepuasan Pelanggan	22
C. Flowchart	23
1. Pengertian Flowchart	23
2. Jenis Flowchart	24

D. Prosedur	25
1. Pengertian Prosedur	25
2. Karakteristik Prosedur	26
3. Manfaat Prosedur	27
4. Tujuan Prosedur	28
E. Sambungan Listrik Baru	29
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	30
A. Sejarah Perusahaan	30
1. Sejarah Berdirinya PT. PLN(Persero) ULP Kuta	30
B. Bidang Usaha	33
1. Arti dan Logo PLN.....	33
C. Lokasi PLN Kuta.....	35
D. Visi Misi PT. PLN (Persero) ULP Kuta	35
E. Struktur Organisasi.....	36
1. Struktur Organisasi PLN ULP KUTA	36
2. Uraian Jabatan	37
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	41
A. Kebijakan Perusahaan	41
B. Analisis dan Interpretasi Data.....	47
1. Prosedur Sambungan Listrik Baru di PT PLN (Persero) ULP Kuta	47
2. Kendala yang dihadapi dalam pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.....	57
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	60
A. Simpulan	60
B. Saran.....	61
DAFTAR PUSTAKA	64

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Sambungan Listrik Baru Pada PT PLN ULP Kuta	5
Tabel 2. 1 Keterangan Gambar <i>Flowchart</i>	24

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3. 1 Logo PLN	33
Gambar 3. 2 Lokasi PLN Kuta.....	35
Gambar 3. 3 Struktur Organisasi.....	36
Gambar 4.1 <i>Flowchart</i> Permohonan Penyambungan Listrik Baru PLN Kuta	51
Gambar 5.1 Brosur persyaratan pasang baru listrik... ..	47

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pertanyaan wawancara.....	66
Lampiran 2. Formulir Permintaan Pasang Baru (TUL I-01).....	67
Lampiran 3. Denah / Sketsa Lokasi	68
Lampiran 4. Surat Ijin Penyambungan (SIP).....	69
Lampiran 5. Perintah Kerja (PK)	70
Lampiran 6. Berita Acara (BA)	71
Lampiran 7. Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL).....	72
Lampiran 8. Sertifikat Laik Operasi (SLO).....	74

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

PT PLN (Persero) ULP Kuta merupakan perusahaan instansi negara yang bergerak dibidang jasa pemasangan listrik baru, tambah daya listrik dan transaksi energi. Kebutuhan energi listrik di ULP Kuta yang terus meningkat, khususnya energi listrik yang perlu diimbangi dengan penediannya dengan menggunakan potensi yang ada, akibat dari semakin berkembangnya jumlah dan aktivitas manusia. Listrik termasuk kebutuhan dasar masyarakat, maka mendorong Pemerintah untuk meningkatkan penyediaan tenaga. Dengan listrik, semua pekerjaan dapat dilaksanakan lebih praktis, apalagi di zaman modern seperti sekarang ini, peralatan-peralatan kerja, perabot-perabot rumah tangga, bahkan sampai mainan anak-anak menggunakan tenaga listrik. Pelayanan yang di berikan PLN meliputi penyambungan listrik

baru, penyambungan listrik baru yang dimaksudkan adalah pemasangan sambungan tenaga listrik baru di lokasi sesuai dengan permintaan pelanggan yang belum mempunyai ID data pelanggan listrik dan rekening listrik. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan terhadap permintaan penyambungan baru maka diperlukan prosedur pemasangan yang jelas antara fungsi-fungsi yang terkait di dalamnya agar dapat diawasi dalam pelaksanaannya, sehingga tidak terjadinya penyalahgunaan oleh pihak-pihak yang tidak bertanggung jawab.

Dilihat dari contoh nyata, sebelum perkembangan teknologi yang pesat seperti saat ini, manusia biasanya mencuci pakaian dengan manual menggunakan tangan yang dalam operasinya tidak membutuhkan energi listrik, namun seiring dengan berjalannya waktu saat ini masyarakat telah mengenal dan memilih untuk menggunakan mesin cuci untuk pakaian mereka yang sebagian besar operasinya membutuhkan energi listrik. Manusia pun mulai beralih dari mencuci menggunakan tangan ke mesin cuci mengingat penggunaan mesin cuci jauh lebih efektif dalam membantu kegiatan manusia dimana mesin cuci menghemat waktu dan tenaga.

Manusia memang masih bisa hidup tanpa listrik tetapi untuk menunjang kehidupan normal sehari-hari listrik sudah menjadi kebutuhan, terutama untuk di daerah perkotaan dan perindustrian. Itulah yang menyebabkan disetiap bangunan saat ini pasti

memerlukan energi listrik baik untuk keperluan rumah tangga maupun keperluan industri. Maka dapat disimpulkan bahwa perkembangan kebutuhan listrik dirumah tangga berbanding lurus dengan tingkat kebutuhan masyarakat terhadap energi listrik. Berkaitan dengan hal tersebut, saat ini hampir seluruh tempat di Indonesia telah dialiri oleh energi listrik demi melancarkan aktifitas-aktifitas masyarakat yang dimana energi listrik ini merupakan layanan jasa milik PT PLN (Persero).

PT PLN (Persero) sendiri merupakan salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang menangani kelistrikan di Indonesia dimana tugas utamanya adalah menyediakan jasa yang berkaitan dengan listrik untuk memenuhi kebutuhan seluruh bangsa Indonesia. Selain itu PT PLN (Persero) sebagai agen listrik bertugas untuk membangun kegiatan-kegiatan usaha yang berkaitan dengan listrik yang tujuannya untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat serta mendorong peningkatan industri dan perekonomian di Indonesia.

Dalam usaha untuk mengembangkan bisnis, PT PLN (Persero) memiliki prosedur. Prosedur ini mendefinisikan kegiatan dan tanggung jawab mulai dari menerima permintaan pelanggan, melayani jenis permintaan, memeriksa pembayaran hingga melakukan penyambungan. Prosedur penyambungan merupakan bagian dari komitmen PLN untuk melakukan reformasi alur pelayanan kelistrikan kepada masyarakat, sehingga diharapkan dapat memberikan

kemudahan, kenyamanan dan kepastian kepada para pengguna listrik PLN. PLN juga memastikan, bahwa setiap permohonan penyambungan baru berapapun daya yang di minta pelanggan akan dilayani dan langsung disambung, sepanjang telah memenuhi ketentuan administrasi dan teknis penyambungan yang tidak berkaitan dengan masalah instalasi listrik di rumah atau bangunan pelanggan. Tetapi sering kali PT PLN (Persero) mengalami kendala yaitu jarak sambungan rumah terlalu jauh dengan tiang, alamat rumah sulit ditemukan, pelanggan sulit dihubungi untuk mengkonfirmasi hal yang terkait dengan penyambungan baru dan beberapa pelanggan masih sulit untuk memahami prosedur sambungan listrik baru baik lewat *website PLN* dan *PLN Mobile*. Sekarang ini PLN mengupayakan menyederhanakan prosedur sambungan baru melalui layanan online yang lebih mudah transparan, tidak berbelit belit dan bebas dari segala kecurangan. Selam ini pelanggan harus datang ke loket yang ada dikantor PLN terdekat, sering kali saat banyaknya pelanggan ke loket sering terjadi antrian yang cukup lama karena pelanggan yang ingin mengadukan keluhan maupun ingin melakukan permintaan pasang baru.

Saat ini pelayanan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta memiliki berbagai pelayanan diantaranya yaitu penyambungan baru, perubahan daya, penyambungan sementara listrik dan lain-lain. Berbagai jenis layanan tersebut, penyambungan

baru merupakan layanan yang digunakan pertama kali untuk menjadi pelanggan di PT PLN. Sambungan listrik baru sendiri merupakan pemasangan aliran listrik di suatu tempat untuk dapat menunjang kebutuhan sehari-hari serta untuk kehidupan yang lebih baik. Tujuan dari pelayanan sambungan listrik baru adalah untuk menciptakan kemudahan, sebagai penunjang dalam berbagai aktifitas yang memerlukan tenaga listrik. Berikut data pemasangan listrik baru di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.

Tabel 1. 1 Data Sambungan Listrik Baru Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta

DATA SAMBUNGAN LISTRIK BARU PADA PT PLN (Persero) ULP KUTA				
	November 2022	Desember 2022	Januari 2023	Februari 2023
Online	132	130	150	100
			Total	512
Offline	101	115	125	180
			Total	521

Sumber : PT PLN(Persero) ULP Kuta

Tabel di 1.1 dapat di ketahui bahwa data sambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) ULP Kuta lebih banyak melakukan pendaftaran sambungan listrik baru melalui offline/datang langsung ke kantor PLN.

Dalam Pelaksanaan penyambungan baru sering kali tidak terlepas dari permasalahan yang menyebabkan penyambungan listrik

pelanggan menjadi terhambat. Hal tersebut menyebabkan kegiatan masyarakat memiliki anggapan bahwa adanya kesulitan dalam meminta permintaan layanan penyambungan baru di PT PLN baik dalam hal prosedur pelaksanaan maupun penempatan biaya. Untuk masalah biaya pasang baru listrik pun dapat disesuaikan dengan kebutuhan pelanggan sesuai kategori rumah tangga. Layanan pelanggan dilakukan menjadi proses permohonan pemasangan, pembayaran dan pemasangan.

Dalam proses pendaftaran sambungan baru secara online masih banyak terdapat kendala salah satunya kendala akan sinyal yang kurang bagus dan bila calon pelanggan masih berada ditahap pendaftaran akibatnya pelanggan harus mengulang kembali melakukan proses pasang baru. Untuk pelanggan online berkas akan dibawakan oleh petugas, ketika petugas membawa berkas untuk pelanggan sering kali petugas lupa meminta tanda tangan pelanggan, meminta berkas SLO dan pelanggan juga lupa menyiapkan materai 10.000. Sehingga pegawai harus menghubungi kembali pelanggan agar segera melengkapi berkas. Sebaliknya juga dalam proses pendaftaran secara manual / datang langsung ke loket juga masih banyak terdapat permasalahan seperti, kurangnya pelanggan membawa persyaratan seperti SLO (Surat Ijin Laik Operasi), KTP, surat kuasa jika proses pasang baru di wakikan.

Selain terdapat permasalahan pada saat pendaftaran sambungan

listrik baru, pelanggan yang masih kurang memahami prosedur pelayanan sambungan listrik Pelayanan sambungan baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta dapat dilakukan melalui berbagai cara seperti web PLN, Loker PLN dan *PLN Mobile*.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah tersebut, maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Prosedur Pelayanan Sambungan Listrik baru melalui loket PLN pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta”

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, maka penulis merumuskan permasalahannya sebagai berikut

1. Bagaimana prosedur penyambungan listrik baru di PT PLN (Persero) ULP Kuta?
2. Hambatan apa saja yang di hadapi dalam pelayanan sambungan listrik baru pada PT PLN(Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang diuraikan maka penelitian ini digunakan untuk:

1. Mengetahui bagaimana prosedur penyambungan listrik baru di PT PLN (Persero) ULPKuta
2. Mengetahui Hambatan apa saja yang di hadapi dalam pelayanan sambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang di harapkan dari penulisan tugas akhir diantaranya :

1. Manfaat bagi penulis

Penulis dapat menambah wawasan dan mengetahui secara langsung bagaimana prosedur penyambungan listrik baru dan hambatan apa saja yang di hadapi dalam penyambungan listrik baru di PT PLN (Persero) ULP Kuta dan sarana untuk melatih dan mengembangkan kemampuan berfikir ilmiah, sistematis dan sebagai bahan perbandingan antara teori yang diperoleh di bangku kuliah dengan kenyataan yang ada.

2. Manfaat bagi Politeknik Negeri Bali

Sebagai bahan kajian dan digunakan sebagai acuan atau pedoman bahan referensi bagi mahasiswa dan dosen yang akan meneliti lebih lanjut tentang permasalahan yang terkait serta untuk menambah bahan bacaan pada perpustakaan Politeknik Negeri Bali.

3. Manfaat Bagi Perusahaan

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak perusahaan yang bersangkutan sehingga nantinya dapat dipakai sebagai bahan pertimbangan dalam menerapkan kebijakan mengenai prosedur pelayanan sambungan listrik baru sehingga dapat memberikan keuntungan bagi perusahaan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Penelitian ini berada di PT PLN (Persero) ULP Kuta yang berlokasi di JL. Sunset Road, Kuta, Kec. Kuta, Kabupaten Badung, Bali.

2. Objek Penelitian

Objek penelitian adalah apa yang akan di teliti dalam sebuah penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah prosedur pelayanan sambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Data kualitatif, yaitu data yang tidak berbentuk angka melainkan berupa keeterangan-keterangan, informasi yang dikumpulkan dari lapangan (Patiyasa, 2013:68). Data kualitatif berupa gambaran mengenai perusahaan dan keterangan lain mengenai prosedur penyambungan baru.

b. Sumber

1) Data Primer

Sugiyono (2016), pengertian data primer menurut Sugiyono adalah sebuah data yang langsung didapatkan dari sumber dan diberi kepada pengumpul data atau peneliti. Data yang diperoleh

langsung dari pihak perusahaan yaitu keterangan-keterangan karyawan PT PLN (Persero) ULP Kuta.

2) Sekunder

Sugiyono (2019: 193) data sekunder adalah sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data. Data sekunder didapatkan dari sumber yang dapat mendukung penelitian antara lain dari dokumentasi dan literatur. Data yang diperoleh dengan membaca-baca buku pedoman mengenai prosedur sehubungan dengan penelitian yang dilakukan.

c. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan data yang diperoleh sebagai bahan penulisan tugas akhir, penulis menggunakan metode pengumpulan data yang meliputi:

1) Metode Observasi

Observasi adalah pengumpulan data dengan cara mengadakan pengamatan langsung dan melakukan pencatatan data yang diperoleh yang berhubungan dengan laporan ini. Dalam melakukan pengamatan penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan selama 3 bulan dari bulan Januari hingga bulan April 2023 di PT PLN (Persero) ULP Kuta. Observasi dilakukan dengan cara mengamati kegiatan Staff yang menangani administrasi sambungan listrik baru yang sedang bertugas untuk melayani administrasi pelanggan.

2) Metode Wawancara

Metode wawancara adalah teknik pengumpulan data yang diperoleh untuk mendapat keterangan dan data melalui bercakap-cakap maupun melakukan Tanya-jawab secara langsung dengan sumber informasi yang dapat memberikan keterangan secara jelas. Dalam hal ini, Teknik wawancara yang digunakan adalah wawancara semi terstruktur yang dilakukan pada saat Praktik Kerja Lapangan tersebut.

3) Metode Dokumentasi

Metode Dokumentasi adalah teknik pengumpulan data dengan cara mengumpulkan dokumen-dokumen dari perusahaan untuk dapat melengkapi dan memperjelas penulisan tugas akhir.

4. Teknik Analisis Data

Setelah data dikumpulkan maka akan di analisis dengan Teknik Analisa deskriptif kualitatif yaitu pemecahan masalah dengan membuat deksriptif atau gambaran yang berdasarkan atas data-data atau fakta-fakta yang diperoleh dari lapangan sehingga dapat ditarik sebuah kesimpulan (Nazir, 2013).

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Simpulan Berdasarkan pembahasan tentang Prosedur Pelayanan Sambungan Listrik Baru PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta, dapat ditarik simpulan sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta diawali dengan pelanggan melakukan registrasi permohonan penyambungan baru yang dapat dilakukan melalui datang langsung ke kantor PLN. Setelah itu PLN akan menerima permohonan dan menginput data setelah itu pelanggan akan melengkapi dokumen dan staf pelayanan pelanggan akan memeriksa kelengkapan data pelanggan ke sistem AP2T dan pelanggan akan menyimpan data tersebut ke dalam sistem AP2T, Setelah pelanggan membayar biaya

penyambungan, staf pelayanan pelanggan akan menerbitkan PK, BA, SPJBTL, SIP. Setelah itu, PLN akan meminta konfirmasi kepada pelanggan, apabila tidak ada kendala PLN akan melakukan pemasangan namun jika ada kendala dan tidak ada konfirmasi dari pelanggan proses penyambungan tidak akan dilakukan. Setelah penyambungan listrik selesai dilakukan maka data atau berkas kemudian akan diarsip di AIL.

2. Adanya penyambungan listrik baru ini tidak terlepas dari beberapa kendala yang dihadapi yaitu, adanya pelanggan yang masih kurang memahami prosedur pelayanan penyambungan listrik baru. Namun kendala yang dihadapi PLN dalam pelayanan penyambungan listrik baru dapat dipecahkan atau diberikan solusi oleh PLN karena PLN akan tetap mengutamakan kepuasan pelanggan.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan prosedur pelayanan penyambungan listrik baru pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Kuta maka dapat diberikan saran sebagai berikut:

1. Bagi pelanggan yang masih kurang memahami prosedur penyambungan listrik baru diharapkan PLN selalu meningkatkan pelayanan dan lebih mensosialisasikan pelayanan penyambungan listrik baru sehingga masyarakat

lebih memahami tahapan permohonan penyambungan baik dengan cara datang langsung ke PLN, melalui call center, website PLN ataupun melalui PLN mobile. PLN dapat melakukan sosialisasi baik dengan cara sosialisasi langsung kepada masyarakat, melalui media sosial ataupun media cetak untuk menginformasikan tahapan pelayanan penyambungan listrik baru.

2. Sebaiknya PLN menyediakan brosur yang berisi apa saja persyaratan pasang baru setelah itu pelanggan bisa langsung mengambil brosur di loket PLN. Agar pelanggan tidak lama menunggu dan tidak perlu bertanya apa saja syarat pasang baru di PLN. Seperti yang sudah saya buat dan sekaligus menjadi *output* saya yaitu brosur persyaratan pasang baru.

DAFTAR PUSTAKA

- Daryanto, & Setyobudi, I. (2014). *Konsumen dan pelayanan prima*. Yogyakarta: Gava Media
- Fandy Tjiptono 2014, "Buku Prinsip-prinsip total quantity service"
- Gronroos, Christian. 2014. *Service Management And Marketing: A Customer Relationship Management Approach (2nd ed)*. Chichester: John Wiley and Sons, Ltd.
- H.A.S. Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta.PT:BumiAkasara.
- Kasmir, 2014. *Analisis Laporan Keuangan, Edisi Pertama, Cetakan Ketujuh*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik*. PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler dan Keller. 2014. *Buku Prinsip Prinsip Pemasaran By Philip Kotler Gary Armstrong Edisi 12 Jilid I&2. Edisi Ke 13*. Jakarta: Erlangga.
- Nazir, Moh. (2013). *Metode Penelitian*. Bogor: Ghalia Indonesia. Penerbit CV Andi Offset
- Rasto. 2015 : 49 . *Manajemen Perkantoran* . CV Alfabeta Bandung
- Santoso, & Nurmalina, R. (2017). *Perencanaan dan Pengembangan Aplikasi Absensi Mahasiswa Menggunakan Smart Card Guna Pengembangan Kampus Cerdas (Studi Kasus Politeknik Negeri Tanah Laut)*, 86-87.
- Setyo, Purnomo Edwin, 2017, *Pengaruh Kualitas Produk dan Harga Terhadap Kepuasan Konsumen Best Autoworks*, *Jurnal Manajemen dan Start-Up Bisnis*, Vol. 1, No. 6, hal. 755-764.
- Soemohadiwidjojo. 2014. *Mudah Menyusun SOP (Standard Operating Procedure)*.
- Sudaryono. 2016. *Manajemen Pemasaran Teori Dan Implementasi*. Yogyakarta: ANDI
- Sugiyono (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabet. 2
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: PT Alfabet.

Sukmadian. 2017. Manfaat Prosedur Bea Cukai Kepabeanan Ekpor Impor. Jakarta: Grasindo.

Wibawanto, W (2017). Desain dan Pemrograman Multimedia Pembelajaran Interaktif. Jember: Cerdas Ulet Kreatif