

**PROSEDUR LAYANAN PERMOHONAN SAMBUNGAN SEMENTARA
PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Putu Putri Diana Sari

NIM. 2215713107

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

**PROSEDUR LAYANAN PERMOHONAN SAMBUNGAN SEMENTARA
PADA PT PLN (PERSERO) ULP TABANAN**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh :

Ni Putu Putri Diana Sari

NIM. 2215713107

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI BISNIS

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2025

PRAKATA

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan yang Maha Esa karena berkat dan rahmatnya penulis dapat menyelesaikan tugas akhir dengan judul **Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara Pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan** tepat pada waktunya. Adapun tujuan dari penyusunan tugas akhir ini adalah sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan perkuliahan guna mendapatkan ijazah diploma III jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali

Penulis menyadari dalam penyusunan tugas akhir ini banyak mendapatkan bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung membantu penyelesaian laporan tugas akhir ini. Untuk itu penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sedalam dalamnya kepada yang terhormat:

1. **Bapak I Nyoman Abdi, SE.,M.eCOM** selaku direktur Politeknik Negeri Bali Yang telah memberikan kesempatan untuk mengikuti pendidikan dan menyediakan segala fasilitas selama penulis menjalani perkuliahan di Politeknik negeri Bali.
2. **Nyoman Indah Kusuma Dewi, SE., MBA., Ph.D**, selaku ketua jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali yang telah berkenan memberikan izin dalam penulisan tugas akhir ini.
3. **I Made Widiantara, S.Psi, M.Si**, selaku Ketua Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.

4. **Ni Nyoman Teristiyani Winaya, SE., M.M**, selaku Ketua Koordinator Praktik Kerja Lapangan Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. **A.A. Ayu Mirah Kencanawati, SE., MM**, selaku dosen pembimbing I yang telah banyak memberikan pengarahan dan dukungan dalam menyusun tugas akhir ini.
6. **Ni Ketut Suciani, SS**, selaku dosen pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan bantuan dalam menyusun tugas akhir ini.
7. Bapak dan ibu dosen pengajar beserta staf pegawai Jurusan Administrasi Bisnis, Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan bimbingan baik ilmu pengetahuan maupun praktik secara fasilitas dan pelayanan yang diberikan oleh jurusan.
8. **I Wayan Murtika**, selaku Manajer PT PLN (persero) ULP Tabanan yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktik Kerja Lapangan pada PT PLN (persero) ULP Tabanan.
9. Seluruh karyawan dan karyawan di PT PLN (persero) ULP Tabanan yang telah banyak memberikan bantuan informasi yang dibutuhkan untuk menyelesaikan tugas akhir ini dan memberikan bimbingan kepada penulis selama mengikuti praktik kerja lapangan.

10. Keluarga Kecil tercinta yaitu, Bapak **I Komang Agus Udayana**, Ibu **Ni Made Dwi Lestariani**, Adik **I Kadek Agus Arya Purnama Putra** dan **I Komang Ari Triguna Suputra**, beserta keluarga besar yang telah membantu serta memberikan semangat dan doa dalam penyusunan tugas akhir ini.

11. **Ni Made Ayu Kartika Dewi**, dan teman-teman yang selalu memberikan dukungan dan semangat dalam penyusunan tugas akhir ini.

12. **I Gst Ag Md Endra Permana Dwi Mulia**, yang selalu menemani saya dalam melakukan proses bimbingan serta membantu dalam menyusun Tugas Akhir ini. Terima kasih banyak atas semuanya.

penulis menyadari bahwa penyajian maupun isi tugas akhir ini masih jauh dari kata sempurna, oleh karena itu dengan hati terbuka penulis menerima segala bentuk kritik dan saran yang membangun untuk meningkatkan tugas akhir ini di masa mendatang. Penulis berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca dan seluruh pihak-pihak yang membutuhkan.

Akhir kata penulis mohon maaf apabila terdapat kata-kata yang kurang berkenan baik disengaja maupun tidak disengaja. Terima kasih kepada semua pihak atas bantuan dan bimbingannya dan semoga laporan ini bermanfaat bagi semua pihak.



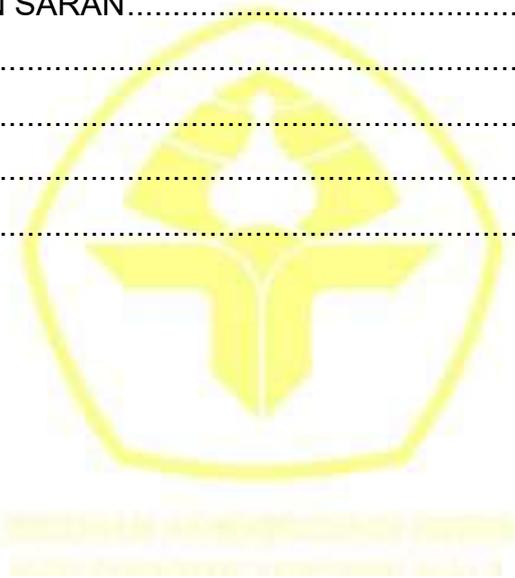
Badung, 8 Juli 2025

Penulis

Daftar isi

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA PROJEK AKHIR	ii
LEMBAR PERSETUJUAN DAN PENGESAHAN	iii
PRAKATA	iv
Daftar isi	viii
Daftar Gambar	x
Daftar Tabel	xi
Daftar Lampiran	xii
BAB I	1
PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Pokok Masalah	7
C. Tujuan Penelitian	7
D. Manfaat Penelitian	8
1) Manfaat Praktis.....	8
2) Manfaat Teoritis	8
E. Metode Penelitian	9
1. Lokasi Penelitian	9
2. Objek Penelitian	9
3. Data penelitian.....	9
BAB II	14
LANDASAN TEORI	14
A. Pelayanan Pelanggan	14
B. Prosedur	16
C. Sambungan Sementara	20
BAB III	22
GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	22
A. Gambaran Umum Perusahaan.....	22
B. Bidang Usaha	24

C. Struktur Organisasi	26
BAB IV.....	34
HASIL DAN PEMBAHASAN	34
A. Kebijakan Perusahaan	34
B. Analisis Dan Interpretasi Data	35
C. Kendala dan solusi dalam Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan.....	41
BAB V.....	35
SIMPULAN DAN SARAN.....	35
A. Simpulan.....	35
B. Saran	46
Daftar Pustaka.....	48
LAMPIRAN	50



Daftar Gambar

Gambar 3. 1 Struktur Organisasi pada PT PLN (PERSERO) ULP Tabanan	27
Gambar 4. 1 Flowchart Prosedur Layanan Sambungan Sementara Pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan melalui loket PLN.....	38
Gambar 4. 2 Flowchart Prosedur Layanan Sambungan Sementara Pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan melalui Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	40



Daftar Tabel

Tabel 1. 1 jumlah pemohon sambungan sementara dan realisasi periode Januari sampai Desember 2024	4
Tabel 1. 2 jumlah pemohon sambungan sementara pada loket PLN ULP Tabanan dan Aplikasi PLN <i>Mobile</i> periode Januari – Desember 2024	5



Daftar Lampiran

Lampiran 1 List Pertanyaan Wawancara.....	51
Lampiran 2 Dokumentasi Pada Saat Melakukan Wawancara	52
Lampiran 3 Surat Ijin Penyambungan (SIP).....	53
Lampiran 4 Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL)	54
Lampiran 5 Perintah Kerja (PK)	55
Lampiran 6 Pemohon Loker PLN	56
Lampiran 7 Pemohon Aplikasi PLN <i>Mobile</i>	57
Lampiran 8 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 1 Bahwa Layak Ujian Tugas Akhir.....	58
Lampiran 9 Surat Pernyataan Dosen Pembimbing 2 Bahwa Layak Ujian Tugas Akhir.....	59
Lampiran 10 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dengan Dosen Pembimbing 1	60
Lampiran 11 Lembar Bimbingan Tugas Akhir Dengan Dosen Pembimbing 2	61

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Listrik telah menjadi sumber kehidupan yang tak terpisahkan dari aktivitas manusia. Di era globalisasi saat ini, peran listrik sangat penting untuk menunjang kehidupan sehari-hari, meningkatkan kesejahteraan, dan memenuhi kebutuhan manusia yang terus berkembang, terutama dalam bidang barang dan jasa. Listrik kini menjadi kebutuhan dasar yang dirasakan baik oleh masyarakat perkotaan maupun perdesaan. Oleh karena itu, pemerintah didorong untuk segera mempercepat penyediaan tenaga listrik melalui berbagai program strategis dalam pengembangan sektor ketenagalistrikan, guna memastikan ketersediaan energi yang andal, merata, dan berkelanjutan bagi seluruh lapisan masyarakat. Jaringan listrik pun semakin meluas, memungkinkan masyarakat desa untuk menikmati akses listrik, yang berimbas pada meningkatnya permintaan daya sambung. Listrik memegang

peranan penting dalam mendukung produktivitas dan kualitas hidup masyarakat. Berbagai pekerjaan menjadi lebih cepat dan efisien berkat penggunaan perangkat berbasis listrik, baik dalam dunia kerja maupun kehidupan sehari-hari. Rumah tangga pun sangat bergantung pada listrik untuk menjalankan peralatan esensial seperti kulkas, mesin cuci, dan televisi. Tak hanya itu, perkembangan teknologi juga menghadirkan beragam mainan dan media edukasi anak yang memerlukan listrik, menjadikannya kebutuhan dasar yang harus dipenuhi secara merata. Tidak hanya di kota, kebutuhan listrik juga telah menjadi kebutuhan pokok bagi masyarakat desa.

PT PLN (Persero) adalah salah satu Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak di bidang penyediaan tenaga listrik, yang keberadaannya sangat penting bagi masyarakat. Sebagai salah satu instrumen pembangunan, peran BUMN di Indonesia dirasakan sangat signifikan, baik oleh pemerintah maupun masyarakat luas. Awalnya, PLN memegang monopoli usaha di sektor ketenagalistrikan, namun sejak tahun 1992, pemerintah memberikan kesempatan bagi sektor swasta untuk turut berpartisipasi dalam bisnis penyediaan listrik. Oleh sebab itu, pada Juni 1994, PLN bertransformasi dari perusahaan umum menjadi perusahaan perseroan, sehingga berubah menjadi PT PLN (Persero). Tugas utama PT PLN (Persero) adalah menyediakan

aliran listrik untuk seluruh Indonesia, termasuk PLN Distribusi Bali yang menangani ketenagalistrikan di wilayah Bali. PLN Distribusi Bali terbagi dalam 5 Area dan Unit Pelayanan Pelanggan (ULP), salah satunya adalah ULP Tabanan yang berperan dalam penyediaan listrik di wilayah tersebut.

Saat ini, PT PLN (Persero) Unit Pelayanan Pelanggan (ULP) Tabanan terus berupaya untuk meningkatkan prosedur pelayanan kepada pelanggan. Berbagai layanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Tabanan meliputi perubahan nama pelanggan, perubahan daya listrik, penambahan daya, sambungan baru, sambungan sementara, perubahan golongan tarif, dan layanan lainnya. Salah satu layanan unggulan yang disediakan adalah sambungan sementara. Sambungan sementara ini digunakan untuk kebutuhan tertentu, seperti kegiatan sosial (acara pernikahan, upacara keagamaan, pesta ulang tahun), kegiatan industri (pembangunan proyek), dan kegiatan bisnis (kegiatan pasar malam atau orang yang membuka stand makanan dan minuman pada acara tertentu). Sambungan sementara merupakan solusi ideal bagi masyarakat yang membutuhkan listrik hanya dalam waktu 1 – 30 hari.

Tabel 1. 1 *jumlah pemohon sambungan sementara dan realisasi periode Januari sampai Desember 2024*

Bulan	Pemohon	Realisasi	Persentase
Januari	148	128	86%
Februari	96	84	87%
Maret	78	69	88%
April	145	131	90%
Mei	142	130	91%
Juni	131	123	93%
Juli	151	142	94%
Agustus	185	169	91%
September	233	213	91%
Oktober	138	130	94%
November	258	235	91%
Desember	150	133	88%
Total	1855	1687	90%

Sumber (PLN Tabanan)

Berdasarkan Tabel 1.1 dijelaskan bahwa jumlah pemohon sambungan sementara Periode Januari – Desember 2024 sebanyak 1855 sementara jumlah yang terealisasi sebanyak 1687, dengan jumlah rata-rata pemohon yaitu 154 orang perbulan dan jumlah rata-rata realisasi yaitu 140 orang perbulan. Dengan angka rata-rata

tersebut dapat disimpulkan bahwa presentase realisasi tergolong tinggi yaitu sebesar 90%.

Permohonan sambungan sementara di fasilitasi oleh PLN dengan dua cara, pemohon datang langsung ke Loket PLN atau pemohon mengunggah aplikasi PLN *Mobile*. Berikut data tentang jumlah pemohon yang datang langsung ke loket PLN dan jumlah pemohon yang menggunakan Aplikasi PLN *Mobile*.

Tabel 1. 2 jumlah pemohon sambungan sementara pada loket PLN ULP Tabanan dan Aplikasi PLN Mobile periode Januari – Desember 2024

BULAN	PEMOHON LOKET PLN	PEMOHON PLN <i>MOBILE</i>
Januari	64	62
Februari	45	36
Maret	43	25
April	45	82
Mei	59	66
Juni	64	56
Juli	67	72
Agustus	66	99
September	102	108
Oktober	61	65
November	121	108
Desember	71	60
Total	808	839

Sumber (PLN Tabanan)

Berdasarkan tabel 1.2 rata-rata jumlah pemohon yang datang langsung ke loket PLN yaitu 67 orang perbulan dan rata-rata yang menggunakan aplikasi PLN *mobile* yaitu 69 orang perbulan. Pelanggan lebih banyak melakukan permohonan pada aplikasi PLN

Mobile dikarenakan bagi mereka yang menggunakan aplikasi PLN *Mobile* dapat menghemat waktu dan lebih efisien.

Menurut Susanto (2023): “Prosedur adalah rangkaian aktivitas atau kegiatan yang dilakukan secara berulang dengan cara yang sama untuk mendapatkan hasil yang sama dari keadaan yang serupa.”

Prosedur permohonan sambungan sementara melalui loket pelayanan pelanggan meliputi beberapa tahapan sebagai berikut : Tahap pertama pengajuan permohonan di Loker PLN ULP tabanan, tahap kedua verifikasi data pemohon, tahap ketiga survei lokasi pemohon, tahap keempat perhitungan biaya dan penjadwalan pemasangan, tahap kelima pembayaran, tahap keenam pelaksanaan sambungan, tahap ketujuh durasi pemakaian listrik sambungan sementara, tahap delapan pemutusan sambungan sementara oleh petugas. Sementara Prosedur Permohonan Sambungan Sementara dengan mengunggah aplikasi PLN *mobile* meliputi sebelas tahapan.

Namun, dalam pelaksanaannya di lapangan terdapat keluhan dari pemohon terkait pelayanan sambungan sementara, seperti keterlambatan dalam proses survei, kesulitan dalam penentuan penjadwalan pemasangan, kesulitan dalam menemukan alamat pelanggan dan lain-lain. Hal ini menyebabkan sebagian masyarakat beranggapan bahwa prosedur atau permintaan layanan sambungan

sementara di PT PLN (ULP) Tabanan cukup sulit. sehingga menghambat kelancaran permohonan sambungan sementara.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas maka penulis tertarik untuk membahas tentang “Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara Pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan”.

B. Pokok Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, yang menjadi pokok permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Bagaimanakah Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan?
2. Apa saja solusi dari kendala yang ada dalam Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk Mengetahui Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan.
2. Untuk mengidentifikasi kendala-kendala dalam Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari penelitian ini yang dapat diambil adalah sebagai berikut :

1) Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Mendapatkan pemahaman dan pengalaman tentang prosedur layanan permohonan sambungan sementara, sehingga suatu saat dapat diterapkan dalam dunia kerja sebagai bahan perbandingan antara teori yang di dapat selama masa perkuliahan dengan kenyataan yang di dapat di lapangan.

b. Bagi Perusahaan

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi berupa rekomendasi atau masukan bagi perusahaan terkait prosedur permohonan sambungan sementara di PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

2) Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memperluas pengetahuan dan pemahaman tentang pelayanan pelanggan, khususnya dalam bidang layanan Sambungan Sementara, serta dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya dengan fokus yang lebih mendalam, jelas, dan terperinci, terutama dalam aspek layanan ketenagalistrikan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi Penelitian

Lokasi Penelitian ini adalah pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan, yang berlokasi di Jl. Gajah Mada No. 1, Desa Delod Peken, Kecamatan Tabanan, Kabupaten Tabanan, Bali.

2. Objek Penelitian

Yang menjadi objek penelitian ini adalah Prosedur Layanan Permohonan Sambungan sementara pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

3. Data penelitian

a. Jenis Data

Jenis data yang digunakan dalam penulisan penelitian tugas akhir ini adalah data kualitatif. Menurut Patton (2021) "Data kualitatif adalah informasi yang diperoleh melalui observasi langsung, wawancara mendalam, dan analisis dokumen yang menghasilkan deskripsi rinci tentang situasi, peristiwa, interaksi, dan perilaku yang diamati."

Data Kualitatif berupa gambaran perusahaan dan keterangan lain mengenai Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara.

b. Sumber Data

Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini adalah sebagai berikut :

1) Data Primer

Menurut Martono (2023) menekankan bahwa data primer adalah "data yang dihasilkan atau dikumpulkan oleh peneliti secara langsung dari sumbernya" dan menyoroti pentingnya etika dalam pengumpulan data primer di era digital. Contohnya Hasil Wawancara dengan Supervisor PT PLN (Persero) ULP Tabanan

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2019), "data sekunder adalah data yang diperoleh dengan cara membaca, mempelajari, dan memahami melalui media lain yang bersumber dari literatur, buku- buku, serta dokumen." Misalnya prosedur layanan permohonan sambungan sementara, sejarah perusahaan dan lain-lain.

c. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Observasi

Menurut Sugiyono (2018:229) menjelaskan bahwa "observasi merupakan teknik pengumpulan data yang memiliki ciri khas tersendiri." Observasi dilakukan dengan cara mengamati objek secara langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya. Observasi bukan

hanya terbatas pada pengamatan terhadap manusia, tetapi juga dapat mencakup pengamatan terhadap objek alam. Kegiatan observasi dilakukan pada PT PLN ULP Tabanan selama penulis melakukan praktik kerja lapangan dari bulan Agustus 2024 – Januari 2025.

2. Wawancara

Menurut Saroso (2017:47) “wawancara adalah salah satu alat yang paling banyak digunakan untuk mengumpulkan data penelitian kualitatif.” Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang beragam dari responden dalam berbagai situasi dan konteks. Metode pengumpulan data dengan wawancara pada penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai pihak terkait/supervisor PT PLN (Persero) ULP Tabanan.

3. Studi Kepustakaan

Menurut Sugiyono (2019:291-296) “Studi kepustakaan adalah teknik pengumpulan data dengan mengadakan studi penelaahan terhadap buku-buku, literatur-literatur, catatan-catatan, dan laporan-laporan yang ada hubungannya dengan masalah yang dipecahkan.” Studi kepustakaan merupakan langkah awal dalam metode pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang

relevan dengan topik atau masalah yang akan atau sedang diteliti.

d. Metode Analisis Data

Menurut Sugiyono (2020:131) “analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.” Analisis data yang digunakan pada penelitian ini merupakan metode deskriptif kualitatif yaitu pemecahan masalah dengan membuat deskripsi atau gambaran yang didasari oleh data-data dan informasi yang telah dikumpulkan sehingga akan dapat ditarik sebuah kesimpulan. Adapun tahapan analisis metode diskriptif kualitatif sebagai berikut :

1. Reduksi data/data reduction

Menurut Saldaña (2022:34-38) “Reduksi data atau data reduction merupakan proses analisis sistematis untuk mengidentifikasi segmen data yang signifikan dan memfokuskan pada elemen-elemen yang paling relevan dengan pertanyaan penelitian.”

2. Penyajian data/data display

Menurut Moleong (2021:292-296) “Penyajian data adalah upaya merangkai informasi yang terorganisir dalam bentuk yang padu dan mudah diraih sehingga memudahkan untuk melihat gambaran keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian.” Penyajian data merupakan gambaran secara keseluruhan dari sekelompok data yang diperoleh agar mudah dibaca dan dipahami.

3. Penarikan kesimpulan/verifikasi

Menurut Sugiyono (2020:252-253) “Penarikan kesimpulan atau verifikasi adalah langkah ketiga dalam analisis data kualitatif. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Kesimpulan yang kredibel adalah kesimpulan yang didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali ke lapangan mengumpulkan data.”

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan pembahasan diatas maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Permohonan Layanan Sambungan Sementara

Permohonan sambungan sementara di fasilitasi oleh PLN dengan dua cara, pemohon datang langsung ke Loker PLN atau pemohon mengunggah aplikasi PLN *Mobile*.

Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara yang datang ke loket PLN melalui 10 tahapan yaitu : a). Pemohon Mengajukan Permohonan Sambungan Sementara, b). Petugas loket memverifikasi kelengkapan dokumen, c). perhitungan biaya, d). Pembayaran, e). Petugas loket mencetak SPJBTL, f). Survei lokasi, g). Petugas loket mencetak WO dan PK, h). Pelaksanaan penyambungan, i). pemakaian Listrik, j). Pemutusan listrik. Prosedur Layanan Permohonan Sambungan Sementara yang

menggunakan aplikasi PLN *Mobile* melalui 9 tahapan yaitu : a). Buka aplikasi, b). Klik menu penyambungan sementara, c). Klik buat permohonan, d). Masukkan No meter/ID pelanggan, e). Lengkapi kebutuhan daya, tanggal mulai, tanggal selesai, dan jam mulai, f). Pilih lokasi dan konfirmasi, g). Kirim permohonan dan klik verifikasi, h). Masukkan kode verifikasi, i). Melakukan pembayaran.

2. Kendala dan Solusi

Adapun kendala yang diamati oleh peneliti pada pemohon yang datang langsung ke loket PLN dan menggunakan aplikasi PLN *Mobile* :

a. Waktu Pelayanan Terbatas

Solusi yang diberikan oleh supervisor PLN adalah mendorong pelanggan untuk menggunakan aplikasi PLN *Mobile* bagi mereka yang tidak terhambat dengan jaringan internet, atau pelanggan diarahkan menghubungi PLN untuk layanan informasi, pendaftaran, dan pelacakan permohonan yang bertujuan untuk mengurangi antrean di loket.

b. Gangguan Sistem/Administrasi

Solusi yang diberikan oleh supervisor PLN adalah Saat sistem digital mengalami gangguan, formulir kertas bisa digunakan untuk mencatat permohonan pelanggan secara manual kemudian data tersebut dimasukkan ke sistem setelah normal kembali.

c. Keterbatasan Petugas

Solusi yang diberikan oleh supervisor PLN adalah mengatur *shift* kerja petugas dengan memperhatikan jam-jam padat agar tenaga kerja tersedia sesuai kebutuhan dan memberikan pelatihan agar petugas mampu menangani berbagai jenis layanan.

d. Kesalahan Input Data

Solusi yang diberikan pihak PLN adalah memberikan lebih banyak edukasi kepada pelanggan tentang cara penggunaan aplikasi PLN *Mobile* agar tidak terjadi kembali kesalahan input data yang dilakukan oleh pelanggan.

e. Keterbatasan jaringan internet

Solusi yang diberikan oleh supervisor PLN adalah menghubungi pihak PLN melalui *Call Center* 123 kemudian pihak PLN akan menyarankan pelanggan yang memiliki keterbatasan jaringan internet agar datang langsung ke loket PLN untuk memohon sambungan sementara.

B. Saran

1. Sebaiknya PLN meningkatkan sosialisasi terkait permohonan sambungan sementara baik dengan cara datang langsung ke loket PLN maupun menggunakan aplikasi PLN *Mobile*.
2. Sebaiknya PLN perlu memperluas edukasi digital kepada pelanggan, baik melalui media sosial, video tutorial di dalam aplikasi,

maupun sosialisasi langsung di kantor layanan. Edukasi ini bertujuan agar pelanggan dapat memahami prosedur dengan benar sejak awal, sehingga tidak perlu melakukan perbaikan atau pengulangan permohonan.



Daftar Pustaka

- Agustinus Zalukhu, S. P. (2023). *Perangkat Lunak Aplikasi Pembelajaran Flowchat*. Teknologi Informasi dan Industri, 61-70.
- Amalludin, A. (2022). *Studi Kepustakaan*. 5.
- Angelina. (2022). *Prosedur Pelayanan Pelanggan untuk Perubahan Daya Pada PT PLN (Persero) ULP Denpasar*.
- Anggito, A. a. (2018). *Metodologi penelitian kualitatif*. CV Jejak.
- Atmoko. (2023). *Fungsi dan Tujuan Prosedur*.
- Darmawan, G. (2022). *Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara kepada Non-Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta*.
- Dewi, A. R. (2021). *Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara Pada PT PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP 3) Bali Timur*.
- Iba, Z. (2023). *Metode Penelitian*. 293.
- Jailani, M. S. (2023). *Teknik pengumpulan data dan instrumen penelitian ilmiah pendidikan pada pendekatan kualitatif dan kuantitatif*. Jurnal Pendidikan Islam.
- Kotler, A. (2020). *Pelayanan Pelanggan*. 13-15.
- Martono. (2023). *Data Primer*.
- Maulana, A. S. (2016). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan PT. TOI*. Jurnal Ekonomi Universitas Esa Unggul.
- Moleong. (2021). *Penyajian Data*. 292-296.
- Nasution, W. N. (2017). *Perencanaan pembelajaran: pengertian, tujuan dan prosedur*. Jurnal Pendidikan.
- Patton. (2021). *Data Kualitatif*.
- Perdana, R. P. (2019). *Implementasi Asisten Virtual Dalam Komunikasi Pelayanan Pelanggan (Studi Kasus Pada Layanan Pelanggan Telkomsel)*. Jurnal Komunikasi 11.
- Prasetio, A. (2012). *Pengaruh kualitas pelayanan dan harga terhadap kepuasan pelanggan*. Management Analysis Journal.

- Ritonga, A. S. (2021). *Teknik Data Mining Untuk Mengklasifikasikan Data Ulasan Destinasi Wisata Menggunakan Reduksi Data Principal Component Analysis (Pca)*. jurnal Ilmiah Edutic: Pendidikan dan Informatika.
- Saldana. (2022). *Reduksi Data*. 34-38.
- Santi, A. (2024). *Prosedur Pelayanan Penyambungan Sementara Pada PT PLN (Persero) ULP Kuta*. 1-9.
- Saroso. (2017). *Pengertian Wawancara*. 47.
- Silvia, F. (2018). *Pelayanan prima dan kepuasan pelanggan di kantor pelayanan perbendaharaan negara (KPPN) Makassar II*.
- Sofwatillah, R. M. (2024). *Teknik Analisis Data Kuantitatif dan Kualitatif dalam Penelitian*. 80.
- Sugiyono. (2018). *Pengertian Observasi*. 229.
- Sugiyono. (2019). *Data sekunder, Studi kepustakaan*.
- Sugiyono. (2020). *Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi*. 252-253.
- Susanto. (2023). *Pengertian Prosedur*.
- Zalukhu, A. S. (2023). *Perangkat lunak aplikasi pembelajaran flowchart*. *Jurnal Teknologi, Informasi dan Industri* .
- Zeithaml, B. G. (2019). *Tujuan Pelayanan Pelanggan*. 75-78.