

**PROSEDUR PELAYANAN SAMBUNGAN SEMENTARA
KEPADA NON-PELANGGAN LISTRIK PADA
PT PLN (PERSERO) ULP KUTA**



POLITEKNIK NEGERI BALI

Oleh

I Ketut Gede Darmawan

NIM 1915713133

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

**PROSEDUR PELAYANAN SAMBUNGAN SEMENTARA
KEPADA NON-PELANGGAN LISTRIK PADA
PT PLN (PERSERO) ULP KUTA**



Politeknik Negeri Bali

Oleh

I Ketut Gede Darmawan

NIM 1915713133

PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI BISNIS

JURUSAN ADMINISTRASI NIAGA

POLITEKNIK NEGERI BALI

BADUNG

2022

SURAT PERYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : I Ketut Gede Darmawan

NIM : 1915713133

Jurusan : Administrasi Niaga

Dengan ini menyatakan bahwa naskah Tugas Akhir saya dengan judul:

"Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara kepada non-Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) ULP 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 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, 30 Agustus 2022

Menyatakan,



I Ketut Gede Darmawan
NIM 1915713133

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

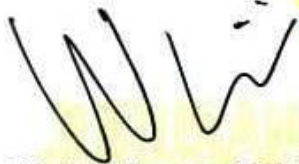
1. Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara kepada non-Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta
2. Penulis
 - a. Nama : I Ketut Gede Darmawan
 - b. NIM : 1915713133
3. Jurusan : Administrasi Niaga
4. Program Studi : D3 Administrasi Bisnis

Badung, 30 Agustus 2022

Menyetujui,

Dosen Pembimbing I,

Dosen Pembimbing II,



I Made Widiantera, S.Psi, M.Si

NIP. 197902182003121002



I Ketut Muderana, SE., M.Si

NIP. 196212311988031012

LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

**PROSEDUR PELAYANAN SAMBUNGAN SEMENTARA KEPADA NON-
PELANGGAN LISTRIK PADA PT PLN (PERSERO) ULP KUTA**

Oleh:

I Ketut Gede Darmawan

NIM 1915713133

Disahkan Oleh:

Ketua Penguji



I Ketut Muderana, SE. M.Si

NIP. 196212311988031012

Penguji I



**Putu Sandra Putri Astariani, S.S.,
M.Hum**
NIP. 202111011

Penguji II



Ni Made Kariati, S.Kom., M.Cs
NIP. 197712152006042001

Mengetahui,
Jurusan Administrasi Niaga
Ketua,



Dr. I Ketut Santra, M.Si
NIP. 196710211992031002

Badung, 30 Agustus 2022
Program Studi Administrasi Bisnis
Ketua,



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

PRAKATA

Pertama-tama puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan kesehatan, rahmat, serta kesempatan yang luar biasa sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul “Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara kepada non-Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta”. Adapun tujuan tugas akhir ini adalah untuk memenuhi persyaratan memperoleh ijazah Diploma III Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.

Selama penyusunan tugas akhir ini penulis memperoleh banyak bantuan bimbingan serta petunjuk-petunjuk dari berbagai pihak baik berupa saran, pendapat maupun materi sehingga penyusunan tugas akhir ini dapat diselesaikan dengan tepat waktu. Pada kesempatan yang baik ini, penulis ingin menyampaikan terimakasih kepada:

1. Bapak I Nyoman Abdi, S.E., M.eCom., selaku Direktur Politeknik Negeri Bali yang telah menyediakan fasilitas selama melaksanakan pendidikan di Politeknik Negeri Bali.
2. Bapak Dr. I Ketut Santra, M.Si., selaku Ketua Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali yang telah memberikan dan pengarahan dalam penyusunan laporan ini.

3. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.si., selaku Kepala Program Studi D3 Administrasi Bisnis Jurusan Administrasi Niaga Politeknik Negeri Bali.
4. Bapak I Wayan Eka Dian Rahmanu, S.Pd M.Pd selaku koordinator Praktek Kerja Lapangan Program Studi D3 Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Bali.
5. Bapak I Made Widiantera, S.Psi.,M.Si., selaku Dosen pembimbing I yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat kepada penulis dalam peyusunan tugas akhir.
6. Bapak I Ketut Muderana, SE. M. Si., selaku dosen pembimbing II yang telah meluangkan waktu untuk membimbing, mengarahkan, memberi semangat kepada penulis dalam peyusunan tugas akhir.
7. Bapak dan Ibu Dosen Jurusan Administrasi Niaga yang telah memberikan bekal ilmu pengetahuan serta dorongan dalam menyelesaikan perkuliahan di Politeknik Negeri Bali.
8. Pimpinan PT PLN (Persero) Unit Distribusi Bali yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan Praktek Kerja Lapangan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.
9. Bapak Danang Fajar Utomo selaku supervisor PPA (Pelayanan Pelanggan dan Administrasi) pada PT PLN (Persero) ULP Kuta yang telah memberikan bimbingan, pengarahan, dan semangat yang berhubungan dengan tugas akhir.

10. Seluruh staff karyawan PT PLN (Persero) ULP Kuta yang telah memberikan motivasi dan informasi kepada penulis selama penulis melakukan praktek kerja lapangan.
11. Seluruh pihak keluarga yang tidak henti-hentinya memberikan dorongan baik dari segi moral dan material selama menyelesaikan tugas akhir.
12. Teman-teman serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah banyak membantu demi kelancaran pembuatan tugas akhir ini.

Mengingat keterbatasan wawasan, pengetahuan, dan pengalaman yang penulis miliki, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritikan yang sifatnya membangun kepada semua pihak untuk menambah kemampuan tugas akhir ini. Akhir kata penulis berharap semoga tugas akhir dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang memerlukan.

Badung, 30 Agustus 2022

Penulis

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN KARYA TUGAS AKHIR.....	ii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR	iv
PRAKATA	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Pokok Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	7
E. Metode Penelitian	8
BAB II LANDASAN TEORI	13
A. Pengertian Prosedur.....	13
1. Manfaat Prosedur.....	14

2. Karakteristik Prosedur	15
B. Pengertian Pelayanan.....	16
C. Pengertian Sambungan Sementara.....	16
D. Non Pelanggan Listrik.....	18
E. <i>Flowchart</i>	19
1. Pengertian <i>Flowchart</i>	19
2. Simbol-simbol <i>Flowchart</i>	20
BAB III GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	22
A. Sejarah berdirinya PT PLN ULP Kuta	22
B. Bidang Usaha	27
C. Struktur Organisasi dan Uraian Tugas.....	30
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	35
A. Kebijakan Perusahaan.....	35
B. Analisis dan Interpretasi Data	39
BAB V SIMPULAN DAN SARAN.....	62
A. Simpulan.....	62
B. Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Tabel Permohonan Sambungan Sementara Non Pelanggan ...	4
Tabel 2. 1 Flowchat dan Keterangan.....	20

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1Lokasi Perusahaan	9
Gambar 3. 1Lambang PT PLN (Persero).....	28
Gambar 3. 2Struktur Organisasi PT PLN ULP Kuta.....	31
Gambar 4. 1 flowchart Pengajuan Sambungan Sementara.....	40
Gambar 4. 2 Tul I-01 (Tata Usaha Langganan) pada aplikasi AP2.....	42
Gambar 4. 3 flowchart Perpanjangan Sambungan Sementara.....	48
Gambar 4. 4 flowchart Bongkar Rampung Sambungan Sementara.....	54

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Daftar wawancara

Lampiran 2 Petikan wawancara responden (Bapak Gede) tanggal 22 Maret 2022

Lampiran 3 Identitas Kartu Tanda Penduduk Pemohon

Lampiran 4 Gambar denah lokasi pemohon

Lampiran 5 Input data pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T)

Lampiran 6 Penandatanganan Tul I-01 (Tata Usaha Langganan)

Lampiran 7 Tul I-01 (Tata Usaha Langganan)

Lampiran 8 Cara pembayaran

Lampiran 9 Contoh PK (Perintah Kerja) peyambungan

Lampiran 10 Contoh BA (Berita Acara) Peyambungan

Lampiran 11 Contoh (PK) Perintah Kerja bongkar rampung

Lampiran 12 Contoh BA (Berita Acara) Bongkar Rampung

Lampiran 13 Gambar APP (Alat Pembatas dan Pengukur) Pemohon

Lampiran 14 Pemasangan Sambungan Sementara kepada non-Pelanggan

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Listrik merupakan salah satu kebutuhan masyarakat yang sangat penting dan sebagai sumber daya ekonomi paling utama yang dibutuhkan dalam suatu kegiatan usaha, pembangunan dan rumah tangga, selain itu listrik juga dibutuhkan untuk menyalakan barang-barang elektronik yang membantu kebutuhan hidup manusia. di Indonesia tenaga listrik dimiliki oleh BUMN yang bernama PT PLN (Persero), merupakan perusahaan listrik terbesar di Indonesia yang *mensuplay* pasokan listrik ke seluruh Indonesia.

PT PLN (Persero) sebagai salah satu perusahaan pemerintah yang bersifat aktif dalam pembangunan dan bertanggung jawab dalam peyediaan listrik bagi masyarakat. Seiring dengan berjalannya waktu, Indonesia mengalami perkembangan pembangunan disegala bidang yang lumayan tinggi dan juga disertai dengan pertumbuhan penduduk yang meningkat. Untuk itu, PT PLN (Persero) harus meyediakan pasokan listrik yang cukup, tentunya dengan mutu yang baik pula.

Selaku perusahaan milik negara yang menangani masalah kepentingan listrik di Indonesia, yang memberikan jumlah pasokan listrik kepada masyarakat dalam jumlah yang sangat besar. Tentunya PT PLN

(Persero) memberikan layanan yang terbaik sebagai upaya dalam memberikan layanan publik yang maksimal untuk kepentingan dan kemajuan bangsa.

Untuk menangani jumlah pelanggan yang senantiasa bertambah tersebut tentunya PT PLN (Persero) memberikan beberapa layanan yang bisa dirasakan oleh masyarakat untuk kemudahan dalam menggunakan listrik untuk menunjang kebutuhan.

Sambungan listrik pada PT PLN (Persero) memiliki dua jenis sambungan yaitu sambungan tetap dan sambungan sementara. Sambungan tetap adalah sambungan yang sudah permanen dan telah terdaftar di sistem PT PLN (Persero). Sedangkan sambungan sementara merupakan pemasangan aliran listrik di suatu tempat yang belum jadi atau setengah jadi untuk menunjang kebutuhan kegiatan agar dapat berjalan dengan lancar.

Ada dua jenis penyebutan pemohon Sambungan sementara dalam PT PLN (Persero), yaitu Pelanggan dan Non-Pelanggan. Penyebutan pelanggan biasanya digunakan bagi para pengguna jasa dan produk PT PLN (Persero) yang sudah mendaftarkan bangunannya atau bangunan yang sudah jadi dan sudah mendapatkan Kwh meter tetap yang di berikan oleh PT PLN (Persero) dan sudah mendapatkan Id pelanggan baik pengguna pascabayar ataupun prabayar. Contohnya

seperti hotel atau rumah yang memerlukan tambahan tegangan listrik untuk event yang bersifat sementara.

Sedangkan non pelanggan dapat melakukan permohonan sambungan sementara digunakan pada pihak yang belum mendaftarkan bangunan pada PT PLN (Persero) dan belum memiliki produk PLN (identitas/Id pelanggan) dilokasi pihak yang berkaitan untuk mendapatkan tenaga listrik. Contohnya seperti pembangunan proyek dimana lokasi tersebut belum adanya akses listrik.

Pada hal ini pemohon bisa mengajukan berapa besaran listrik yang dibutuhkan dalam menunjang kegiatan pemabangunan tersebut dengan menggunakan Kwh jenis pascabayar. Dan dapat melakukan pembayaran tersebut melalui anjungan tunai, bank, kantor pos, dan indomaret. Sambungan sementara ini dapat diperpanjang setiap bulannya sampai dengan pembangunan terselesaikan.

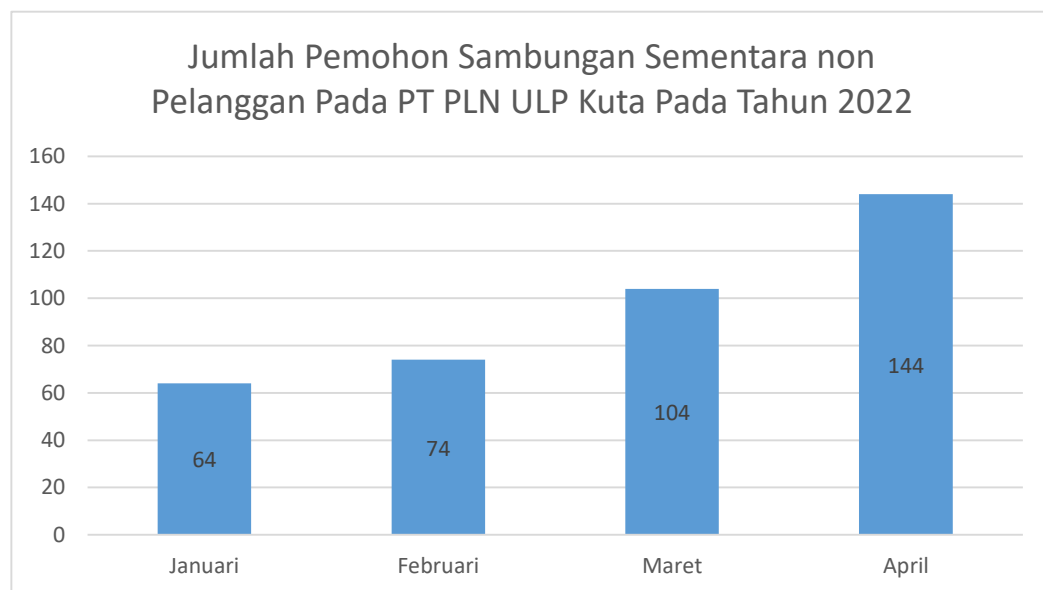
Pada sambungan sementara non-pelanggan, khususnya pada PT PLN (Perero) ULP Kuta pemohon dapat memilih jenis *phasa* (jenis tegangan) dan daya listrik yang sesuai dengan kebutuhan di lokasi. Daya yang di berikan oleh PT PLN (Persero) ULP Kuta mulai dari 1.300 Va (*Volt ampere*) sampai dengan 33.000 Va dengan jenis tegangan satu *phasa* dan tiga *phasa*.

Sambungan Sementara non-pelanggan pada PT PLN (Persero) memiliki 2 jenis pengajuan yaitu *Online* dan *Offline* dengan perbedaan

prosedur dalam pengajuannya, prosedur *online* bisa menggunakan aplikasi yaitu PLN *Mobile* dengan mengakses aplikasi tersebut. Sedangkan prosedur *offline* bisa langsung datang ke loket kantor PT PLN (Persero). Namun pada PT PLN (Persero) ULP Kuta pengajuan permohonan hanya bisa melalui sistem secara *offline*. Berikut dibawah ini merupakan table jumlah sambungan sementara non- pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

Tabel 1. 1 Tabel Permohonan Sambungan Sementara Non Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

PT PLN ULP Kuta periode januari-april tahun 2022



Sumber: PT PLN (ULP) Kuta

1. Jumlah pemohon Sambungan Sementara non Pelanggan pada bulan Januari sebanyak 67 permohonan yang mengajukan Sambungan Sementar, kemudian terjadi kenaikan permohonan

pada bulan Februari sebanyak 10 pemohon Sambungan Sementara non Pelanggan.

2. Pada bulan Februari pemohon sambungan sementara non pelanggan sebanyak 74 permohonan yang mengajukan sambungan sementara, kemudian terjadi kenaikan permohonan pada bulan Maret sebanyak 30 pemohon sambungan sementara non pelanggan.
3. Pada bulan Maret pemohon sambungan sementara non pelanggan sebanyak 104 permohonan yang mengajukan sambungan sementara, kemudian terjadi kenaikan permohonan pada bulan April sebanyak 40 pemohon sambungan sementara non pelanggan.
4. Pada bulan April pemohon sambungan sementara non pelanggan sebanyak 144 permohonan yang mengajukan sambungan sementara.

Jadi kesimpulan dari data yang didapatkan diatas permohonan sambungan sementara non-pelanggan pada PT PLN Persero ULP Kuta setiap bulan mengalami kenaikan, karena pada awal tahun 2022 virus covid 19 mengalami penurunan, sehingga pembangunan khususnya di wilayah kerja PT PLN (Persero) ULP Kuta mengalami peningkatan, dimana pada bulan pertama tahun 2022 sebanyak 67 permohonan, pada bulan Februari bertambah menjadi 10 permohonan, pada bulan Maret bertambah sebanyak 30, dan pada bulan April bertambah

sebanyak 40 permohonan sambungan sementara kepada non pelanggan listrik.

Sehingga dalam hal ini penulis ingin memberikan informasi kepada masyarakat atau pembaca agar mengetahui bagaimana prosedur dalam menggunakan sambungan sementara khususnya non-pelanggan untuk proyek pembangunan. Sehingga penulis memilih untuk membahas mengenai **“Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara Kepada non-Pelanggan Listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta”**

B. Pokok Masalah

Dari uraian latar belakang diatas, maka yang menjadi pokok permasalahan dalam “Prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan listrik pada PT PLN ULP Kuta”.

1. Bagaimana prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.
2. Apa saja permasalahan dan cara penyelesaian dalam memberikan pelayanan sambungan sementara non-pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari pokok permasalahan ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

2. Untuk mengetahui permasalahan apa saja yang ditemui pada saat memberikan pelayanan sambungan sementara non-pelanggan dan bagaimana cara penyelesaian yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Kuta.

D. Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna untuk berbagai kepentingan maka manfaat yang dapat diperoleh adalah sebagai berikut:

1. Bagi mahasiswa
 - a. Penelitian ini diharapkan menambah pengetahuan sehingga mahasiswa mampu mengimplementasikan materi-materi dan pengetahuan yang didapat pada proses pembelajaran secara daring di kampus dengan apa yang terjadi di dunia industri.
 - b. Penelitian ini merupakan salah satu syarat dalam memperoleh ijazah Diploma Tiga (DIII) Jurusan Administrasi Niaga di Politeknik Negeri Bali.
2. Bagi Politeknik Negeri Bali
 - a. Dapat memberikan masukan-masukan yang positif untuk kemajuan Politeknik Negeri Bali dan diharapkan dari penelitian ini dapat memberikan masukan dan sumbangan pemikiran oleh penulis guna meningkatkan kualitas pembelajaran yang ada, sehingga akan bermanfaat dimasa yang akan datang.

- b. Untuk perbandingan ilmu pengetahuan dan dapat menambah bahan bacaan di perpustakaan Jurusan Administrasi Niaga untuk digunakan bahan pertimbangan atau acuan dalam penulisan selanjutnya.

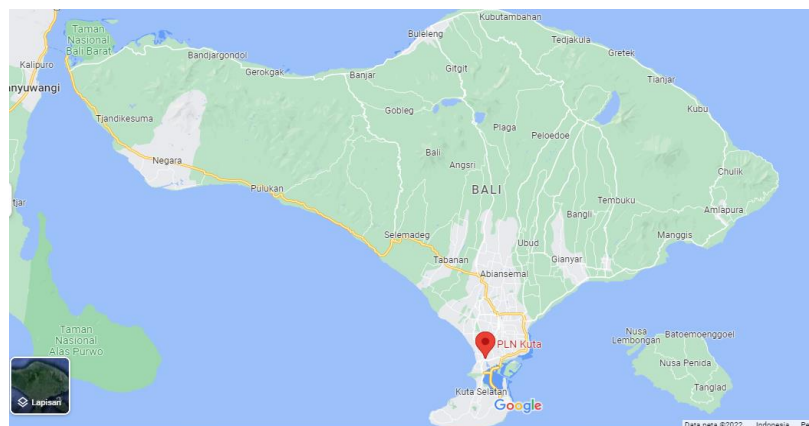
3. Bagi perusahaan

Sebagai bahan masukan bagi perusahaan untuk bahan evaluasi terhadap perusahaan PT PLN (Persero) ULP Kuta dalam penanganan pelayanan peyambungan sementara kepada non-pelanggan.

E. Metode Penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta yang bertempat di jalan Sunset Road Kuta.



Gambar 1. 1Lokasi Perusahaan

Sumber: Google maps

2. Objek Penelitian

Dalam hal ini yang menjadi objek penelitian prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

3. Data Penelitian

a. Jenis Data

Dalam penelitian ini jenis data yang digunakan adalah data kualitatif. Menurut Burhan (2013;124) bahwa kualitatif adalah data yang berupa keterangan-keterangan dan informasi-informasi yang tidak berupa angka dan tidak dapat dihitung. Contohnya hasil wawancara, sejarah berdirinya perusahaan, struktur organisasi dan jobdesk di PT PLN (Persero) ULP Kuta.

Sedangkan data kuantitatif menurut Burhan (2017;130) bahwa data kuantitatif lebih mudah dimengerti bila dibandingkan dengan jenis data kualitatif. Data kuantitatif ini diperoleh dari jumlah permohonan sambungan sementara non-pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

b. Sumber Data

Adapun jenis data dalam penelitian mengenai prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta:

1) Data Primer

Menurut Sugiyono (2015:225) data primer adalah sumber data yang langsung memberitahukan data kepada pengumpulan data. Sumber data primer didapatkan melalui kegiatan wawancara dengan subjek penelitian. Dalam hal ini data yang diperoleh langsung dari perusahaan maupun karyawan perusahaan PT. PLN (Persero) ULP Kuta.

2) Data Sekunder

Menurut Sugiyono (2016:225) data skunder adalah data yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpulan data, misalnya orang lain atau lewat dokumen. Data skunder yaitu berupa buku-buku, media internet, dan pedoman yang berhubungan dengan Prosedur Pelayanan Peyambungan Sementara kepada non-Pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

c. Teknik Pengumpulan Data

1) Observasi

Menurut Sugiyono (2017,203) observasi sebagai teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri spesifik bila dibandingkan dengan teknik lainnya. Observasi dilakukan dengan melihat langsung di lapangan misalnya kondisi ruang kerja dan lingkungan kerja yang dapat digunakan untuk menentukan *factor* layak yang didukung dengan adanya wawancara dan kuesioner mengenai analisa jabatan.

Dengan penelitian ini peneliti melakukan observasi terhadap data yang berhubungan dengan prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

2) Wawancara

Menurut Sugiyono (2017,194)

wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti ingin melaksanakan studi pendahuluan untuk menentukan permasalahan yang akan diteliti, dan apabila peneliti juga ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam.

Pada tahapan pengumpulan data ini penulis mengajukan sebuah pertanyaan kepada staf yang menangani masalah sambungan sementara listrik dan Supervisor PPA di PT PLN (Persero) ULP Kuta.

3) Studi Dokumen

Menurut Sugiyono (2016:240) studi dokumen adalah pengumpulan data yang diambil langsung dari dokumen, membaca beberapa informasi dari buku-buku dan internet yang dapat menunjang penelitian lapangan studi dokumen merupakan pelengkap dari pengumpulan metode observasi dan wawancara

4) Teknik Analisa Data

Dalam penelitian ini teknik yang digunakan untuk menganalisa data adalah teknik Deskriptif Kualitatif. Menurut Sugiyono (2017:335) data kualitatif adalah menguraikan dan menjelaskan keterangan-keterangan yang penulis dapatkan selama penelitian ini dilakukan. Sehingga bisa di tarik kesimpulan teknik analisa data yaitu, teknik analisa berupa uraian keterangan yang berhubungan dengan masalah yang dijumpai di perusahaan selama mengadakan penelitian ini, analisis ini berupa keterangan serta informasi. Analisa ini adalah teknik analisa deskriptif kualitatif untuk mengetahui Prosedur Pelayanan Sambungan Sementara kepada non-Pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta.

BAB V

SIMPULAN DAN SARAN

A. Simpulan

Berdasarkan dari hasil pembahasan pada BAB IV dapat ditarik kesimpulan mengenai prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan listrik pada PT PLN (Persero) ULP Kuta adalah:

1. Terdapat 3 *flowchat* atau alur dalam prosedur pelayanan sambungan sementara, yaitu: Prosedur awal Pemohon sambungan sementara non-pelanggan listrik, Prosedur perpanjangan sambungan sementara non-pelanggan listrik, dan Prosedur pengajuan bongkar rampung sambungan sementara non-pelanggan listrik.
2. Dalam proses ketiga *flowchart* tersebut adapun hambatan dan solusi yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Kuta dalam prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan listrik di antaranya:
 - a. Prosedur awal Pemohon sambungan sementara non-pelanggan listrik
 - 1) Pemohon kurang menanggapi telpon dan solusi yang diberikan staf pelayanan akan membuat janji ke pemohon bahwa akan dihubungi H-1 peyambungan sambungan sementara.

- 2) Tidak terjangkaunya kabel yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Kuta dan solusi yang diberikan menginformasikan ke pemohon akan ada biaya penambahan kabel.
 - 3) Error pada jaringan elektronik APP dan solusi yang diberikan, segera memperbaiki dan melakukan pengecekan.
- b. Prosedur perpanjangan sambungan sementara non-pelanggan listrik.
- 1) Pemohon kurang menanggapi telpon dari staf pelayanan untuk menanyakan apakah pemohon akan melanjutkan sambungan sementara atau berhenti dan solusi yang diberikan yaitu, menginformasikan satu minggu dan tiga hari sebelum sambungan sementara selesai.
 - 2) Kelalaian pemohon dalam melakukan pembayaran, solusi yang diberikan yaitu memberikan batas waktu pembayaran satu hari sebelum pembayaran sambungan sementara.
- c. Prosedur pengajuan bongkar rampung sambungan sementara non-pelanggan listrik.
- 1) Pemohon masih menunggak pembayaran. Solusi yang diberikan selalu menginformasikan ke pemohon apa bila terkena tagihan-tagihan susulan atau tidak.
 - 2) Terdapat kelalaian petugas dalam melakukan pembongkaran sambungan sementara. Solusi yang diberikan

menginformasikan untuk selalu waspada dan mengecek kembali sebelum melakukan pembongkaran.

B. Saran

Berdasarkan pembahasan mengenai prosedur pelayanan sambungan sementara kepada non-pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Kuta, maka penulis menyarankan:

1. Agar menginformasikan kepada pemohon pada saat awal melakukan permohonan sambungan sementara apabila terjadi kekurangan kabel untuk menjangkau lokasi pemohon akan dikenakan biaya tambahan.
2. Pada saat sambungan sementara selesai namun pemohon masih belum melunasi pembayaran yang melebihi batas pemakaian Kwh yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Kuta, sebaiknya staf pelayanan melakukan pemutusan jaringan listrik terlebih dahulu sebelum staf pelayanan mengirimkan surat peringatan kepada pemohon. Hal tersebut dilakukan agar tidak terjadi peluang pemakaian listrik dan melonjaknya biaya tagihan susulan pemohon.

Daftar Pustaka

- Bungin, B. (2013). *Metode penelitian sosial & ekonomi: format-format kuantitatif dan kualitatif untuk studi sosiologi, kebijakan, publik, komunikasi, manajemen, dan pemasaran edisi pertama*. Jakarta: kencana prenatal media group.
- Bungin, B. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif*. Depok: PT Raja Grafindo.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Bima Darma, 142-150.
- Haryono, B. (2016). *How to Win Customer Through Customer Service with Heart*. Yogyakarta: ANDI.
- Indonesia, (KBBI) Kamus Besar Bahasa. ((Diakses 25 April 2022)).
Indonesia, (KBBI) Kamus Besar Bahasa. Retrieved from *perihal atau cara meladeni dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa*
<https://kbbi.web.id/pelayanan.html>
- Kasmir. (2017). *Analisis Laporan Keuangan*. Jakarta: PT Rajagrafindo Persada.
- Lewis, d. B. (2017). *Kualitas*. Banyumedia Publishing.
- Mulyadi. (2016). *Sistem Informasi Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Nuraida, I. (2014). *Manajemen Administrasi Perkantoran Edisi Revisi*. Yogyakarta: PT Kanisius.
- Purnamasari. (2015). *Panduan Menyusun Sop Standard Operating Procedure*. Jakarta: Kobis (Komunitas Bisnis).

Purnamasar. (2018). *Panduan Gizi & Kesehatan Anak Sekolah*.
Yogyakarta: ANDI.

Rud, T. M. (2013). *Pedoman penyusunan Standard operating prosedur*.
Jakarta: Penerbit Maiesta.

Rusdi. (2017). *Perancangan Mesin-Mesin industri*. Yogyakarta:
Deepublish.

Setyobudi, D. d. (2015). *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta:
Gava Media.

Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*.
Bandung: Alfabeta, CV.

Sukmadian. (2017). *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Suminar. (2017). *pelayanan prima pada orang tua siswa di sempoa sip tc
pramount summarecon. Jurnal Sekretari*, 102-118.

wijaya. (2018). *Prosedur administrasi penjualan pada usaha jaya teknik
jakarta barat. Jurnal Ekonomi dan Manajemen Akademi Bina
Sarana Informatika*, 116-120.

