

Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada

PT PLN Persero ULP Medan Satria

Laporan Magang



Disusun Oleh:

Nama: Sylvia

No. Mahasiswa: 18211093

Program Studi Manajemen

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2021

HALAMAN JUDUL

**Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN Persero
ULP Medan Satria**

Laporan Magang

**Laporan magang ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat
menyelesaikan jenjang Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika**

Universitas Islam Indonesia

Disusun Oleh:

Sylvia

18211093

Program Studi Manajemen

Program Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika

Universitas Islam Indonesia

2021

HALAMAN PENGESAHAN

LAPORAN MAGANG

Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN Persero

ULP Medan Satria



Disusun Oleh:

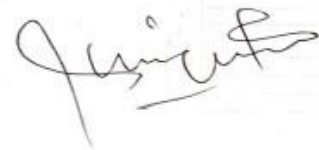
Nama: Sylvia

No. Mahasiswa: 18211093

Program Studi: Manajemen

Telah di setujui oleh Dosen Pembimbing

pada tanggal:26, Juli 2021.....



(Maisaroh SE., Msi)

PERNYATAAN BEBAS PENJIPLAKAN

“Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan bahwa laporan magang ini ditulis dengan sungguh sungguh dan tidak ada bagian yang merupakan penjiplakan karya orang lain. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa pernyataan ini tidak benar maka saya sanggup menerima hukuman atau sanksi apapun dengan peraturan yang berlaku”

Yogyakarta, 20 Mei 2021

Penulis



(Sylvia)

KATA PENGANTAR

Assalamu'alaikum Wr. Wb

Alhamdulillah dengan mengucapkan puji dan rasa syukur atas kehadiran Allah SWT. yang telah memberikan berkat nikmat dan kesehatan, kesempatan, rahmat-Nya, tidak lupa serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW beserta para keluarga dan sahabatnya, berkat bantuan, motivasi dan dorongan sehingga saya dapat menyelesaikan tugas akhir dengan tepat waktu. Adapun yang berjudul **“Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria”** ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat dalam kelulusan Diploma III Manajemen. Dalam prosesnya, banyak bantuan dan bimbingan yang saya dapatkan, sebab itu maka saya banyak mengucapkan rasa terima kasih kepada:

1. Allah SWT atas segala pemberian rahmat dan kemudahan
2. Ayah Ibu tercinta terima kasih atas pengorbanan dan kerja kerasnya berjualan mulai dari pagi hingga sore untuk membantu membiayai kuliah hingga saya dapat menyelesaikan kuliah ini dan tak lupa yang selalu mendoakan setiap saat untuk mencapai keberhasilan, mensupport dan selalu memberikan semangat & dukungan, motivasi kepada saya, terima kasih kepada Adik adik tersayang saya yang selalu menghibur saya dan tak lupa saling mendoakan untuk kebaikan sesama

3. Dra. Sri Mulyati., Msi., CFP., QWP selaku Ketua Prodi Diploma III Manajemen
4. Maisaroh., SE selaku Dosen Pembimbing penulis mengucapkan terima kasih atas segala bantuan memenuhi kebutuhan untuk menyelesaikan Tugas Akhir ini dan juga memberikan ilmu pada masa perkuliahan
5. Bapak dan Ibu Dosen Diploma III Fakultas Bisnis dan Ekonomika Universitas Islam Indonesia yang sudah mengajar dan memberikan ilmu selama dalam perkuliahan
6. PT PLN Persero ULP Medan Satria yang telah memberikan kesempatan magang di Perusahaan
7. Seluruh karyawan PT PLN Persero ULP Medan Satria yang telah membantu dan membimbing magang selama ini
8. Terima kasih kepada sahabat sahabat ku baik dari masa perkuliahan dan masa sekolah yang sudah memberikan dukungan agar cepat menyelesaikan laporan magang

Penulis sangat menyadari bahwa penyusunan tugas akhir ini masih banyak kekurangan karena keterbatasan ilmu penulis yang jauh dari sempurna. Untuk itu penulis dapat mengharapkan saran dan kritik yang bisa bermanfaat untuk kesempurnaan tugas akhir ini.

Selain itu penulis berharap dalam mengerjakan tugas akhir ini bisa bermanfaat kepada para pembaca atau pihak membutuhkan dan untuk penulis dapat dijadikan sebagai menambah wawasan ilmu pengetahuan, mohon maaf jika ada kesalahan dalam penulisan dan dengan selesainya Tugas Akhir penulis mengucapkan terima kasih

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Yogyakarta, 26 Juli 2021

Penulis,



Sylvia

DAFTAR ISI

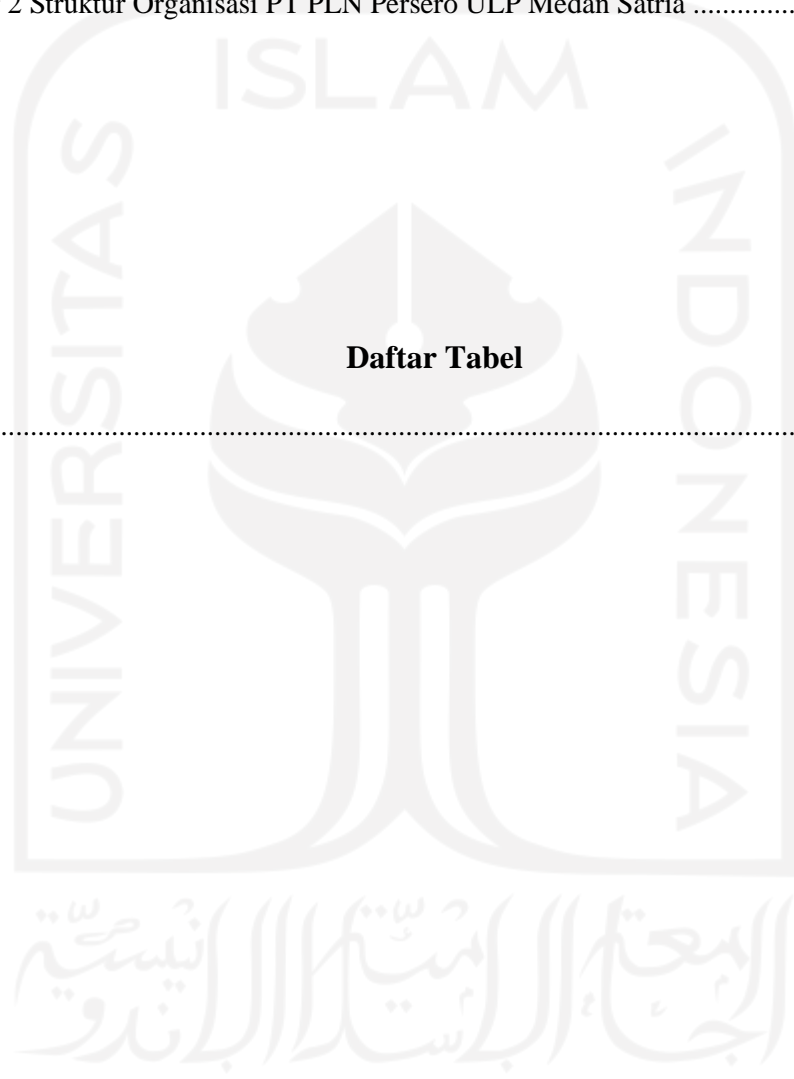
Cover.....	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iv
BAB I.....	13
PENDAHULUAN	13
1.1 Dasar Pemikiran Magang	13
1.2 Tujuan Magang	14
1.3 Target Magang	14
1.4 Bidang Magang	15
1.5 Lokasi Magang.....	15
Gambar 1 Peta Lokasi PT PLN ULP Medan Satria.....	16
1.6 Jadwal Magang	17
Tabel 1	17
1.7 Sistematika Magang	18
2.1 Sistem dan Pelayanan Pelanggan.....	20
2.1.1 Pengertian dan Sistem Pelayanan Pelanggan.....	20
2.1.2 Macam Pelayanan Umum	21
2.1.3 Karakteristik Pelayanan	22
2.1.5 Tujuan Pelayanan.....	24
2.1.6 Dimensi Pelayanan.....	25
2.2 Kualitas Pelayanan	26
2.2.1 Pengertian Kualitas	26
2.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan	27
2.2.3 Standar Pelayanan.....	29
2.2.5 Komponen Standar Pelayanan	33

2.3	Prosedur Pelayanan.....	36
2.3.1	Pengertian Prosedur	36
2.3.2	Karakteristik Prosedur.....	36
2.3.3	Pengertian Komplain.....	37
2.3.4	Jenis Jenis Komplain.....	38
2.3.5	Prosedur Penanganan Komplain	38
2.3.6	Standar Operasional Prosedur	40
2.3.7	Tujuan SOP	40
2.3.8	Manfaat SOP	41
BAB III	43
ANALISIS DESKRIPTIF	43
3.1	DATA UMUM.....	43
3.1.1	Sejarah PT PLN Persero ULP Medan Satria.....	43
3.1.2	Lokasi PT PLN Persero ULP Medan Satria.....	44
3.1.3	Visi dan Misi PT PLN Persero ULP Medan Satria.....	44
3.1.4	Struktur Organisasi	45
Gambar 2	Struktur Organisasi PT PLN Persero ULP Medan Satria.....	45
3.2	DATA KHUSUS	51
3.2.1	Jenis Pelayanan Pelanggan PT PLN Persero ULP Medan Satria.....	51
3.2.2	Prosedur Pelayanan Pelanggan	56
3.2.2	Prosedur Penanganan Layanan Complain.....	59
BAB IV	63
KESIMPULAN DAN SARAN	63

Daftar Gambar

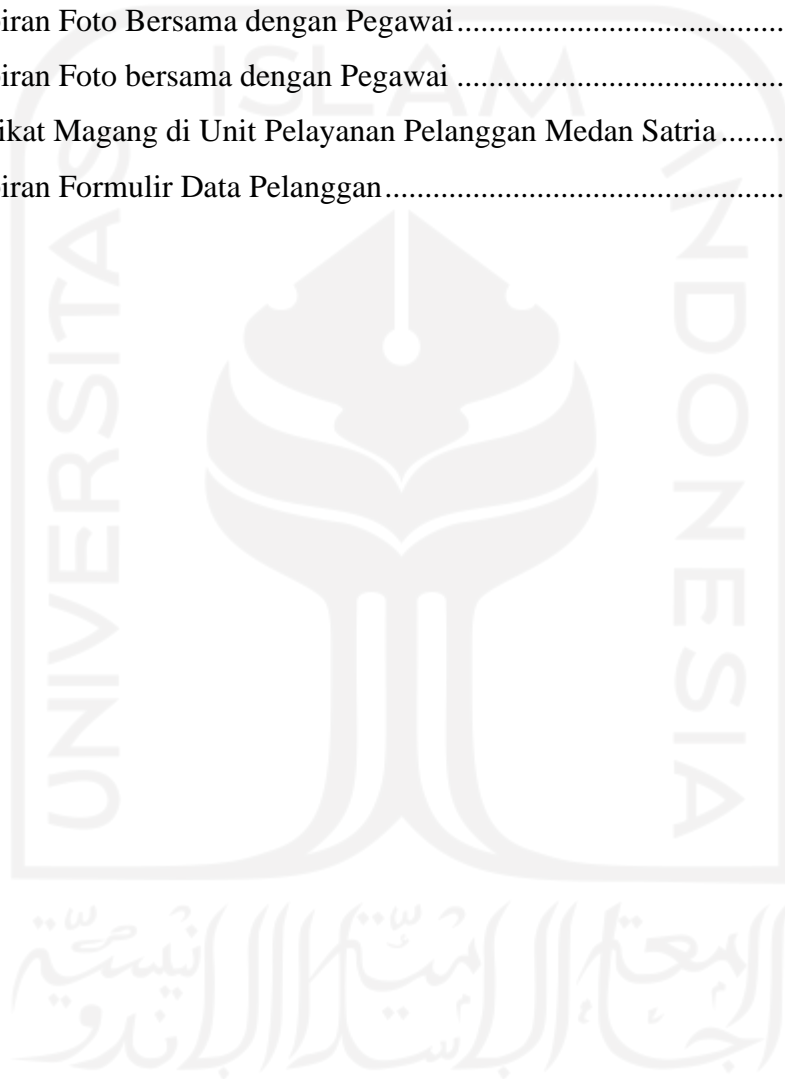
Gambar 1 Peta Lokasi PT PLN ULP Medan Satria.....	16
Gambar 2 Struktur Organisasi PT PLN Persero ULP Medan Satria	45

Tabel 1	17
---------------	----



Daftar Lampiran

1 Lampiran Loker Pelayanan Medan Satria	67
2 Lampiran Customer Service Medan Satria	68
3 Lampiran Petugas Penyambungan PLN	69
4 Lampiran Foto Bersama dengan Pegawai	70
5 Lampiran Foto bersama dengan Pegawai	71
6 Sertifikat Magang di Unit Pelayanan Pelanggan Medan Satria	72
7 Lampiran Formulir Data Pelanggan.....	73



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Dasar Pemikiran Magang

Pemberian pelayanan yang telah memenuhi standar sudah ditetapkan memang menjadi bagian yang perlu dicermati. Mulai dari menerapkan prosedur yang sudah tersusun dari perusahaan agar kegiatan dapat berjalan dengan baik. Jika sudah yang diterapkannya prosedur maka kegiatan akan sesuai. Pada saat ini masih sering dirasakan bahwa kualitas pelayanan yang kurang maksimal sekalipun masih jauh dari harapan sehingga pelanggan kurang puas apa yang di inginkan. Maka dari itu perusahaan melakukan berbagai upaya untuk memberikan kualitas pelayanan yang baik kepada pelanggan dan memperoleh image positif apabila mampu memberikan pelayanan yang bermakna ataupun berkualitas. Kualitas pelayanan juga dapat mempengaruhi kepuasan pelanggan dan merupakan bagian terpenting untuk mencapai kepuasan pelanggan. Perusahaan harus mempunyai cara agar dilaksanakan untuk mewujudkan kebutuhan dan keinginan konsumen, yaitu dengan memberikan pandangan yang baik dalam hal produk maupun pelayanan kepada pelanggan, dan juga dalam melakukan pelayanan harus sesuai dengan ketentuan perusahaan.

Menurut Sugiarto (2002:216) Pelayanan merupakan upaya maksimal yang diberikan oleh pegawai pelayanan dari perusahaan industri untuk memenuhi

harapan dan kebutuhan pelanggan sehingga tercapai kepuasan. Pentingnya melakukan pelayanan agar dapat menimbulkan kesan yang baik dibenak pelanggan

Berdasarkan dasar pemikiran yang terdapat diatas, penulis memutuskan untuk membuat laporan tugas akhir dengan judul **“Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan Pada PT PLN Persero ULP Medan Satria”**

1.2 Tujuan Magang

- a. Untuk mengidentifikasi pelayanan pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria
- b. Untuk menganalisis prosedur pelayanan pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria
- c. Untuk menganalisis prosedur penanganan layanan komplain pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria

1.3 Target Magang

- a. Mampu mengidentifikasi pelayanan pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria
- b. Mampu menganalisis prosedur pelayanan pelanggan pada PT PLN Persero
- c. Mampu menganalisis prosedur penanganan layanan komplain pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria

1.4 Bidang Magang

Bidang Magang: Kegiatan magang dilakukan di PT PLN Persero pada bidang pelayanan pelanggan

1.5 Lokasi Magang

Nama Perusahaan : PT PLN Persero ULP Medan Satria

Alamat : Pondok Ungu, Jl. Sultan Agung No.353, RT.003/RW.006,
Kali Baru, Kecamatan Medan Satria, Kota Bks, Jawa Barat

Kode Pos : 17132

No Telepon : (021) 8886140

Email : pln123@pln.co.id

Website : [https://web.pln.co.id/pelanggan/informasi-tagihan-dan token-listrik](https://web.pln.co.id/pelanggan/informasi-tagihan-dan-token-listrik)

Peta Lokasi Magang



Sumber :

Gambar 1 Peta Lokasi PT PLN ULP Medan Satria

[https://www.google.co.id/maps/place/Perusahaan+Listrik+Negara+\(PLN\).+PT+Persero+-+UPJ+Medan+Satria/@-6.1981953,106.972447,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x2e698c75dec8a5f3:0x35e4608c05e0917!8m2!3d-6.1982006!4d106.9746357](https://www.google.co.id/maps/place/Perusahaan+Listrik+Negara+(PLN).+PT+Persero+-+UPJ+Medan+Satria/@-6.1981953,106.972447,17z/data=!3m1!4b1!4m5!3m4!1s0x2e698c75dec8a5f3:0x35e4608c05e0917!8m2!3d-6.1982006!4d106.9746357)

1.6 Jadwal Magang

Magang akan dilaksanakan Selama 2 bulan yang akan dimulai Pada tanggal 22 Maret 2021 sampai 28 Mei 2021. Dalam pelaksanaan magang ini penulis akan magang sesuai dengan jam kerja karyawan yang sudah ditetapkan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria. Berikut ini adalah jadwal pelaksanaan magang

No	Keterangan	Waktu Pelaksanaan Magang														
		Feb			Mar			Apr			Mei			Juni		
1	Survei Lokasi															
2	Penulisan TOR															
3	Pelaksanaan Magang															
4	Pelaporan Kegiatan															
5	Pengumpulan Data															
6	Bimbingan															
7	Menyusun Laporan TA															

Tabel 1

Jadwal Pelaksanaan Magang

1.7 Sistematika Magang

Secara garis besar laporan magang ini dijabarkan dalam 4 bab dengan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB I: PENDAHULUAN

Pada bab ini berisikan ringkasan singkat atau gambaran keseluruhan laporan magang yang mengenai judul Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria. Pada bab ini berisi tentang dasar pemikiran magang, tujuan magang, target magang, bidang magang, lokasi magang, jadwal, dan sistematika penulisan laporan magang.

BAB II: LANDASAN TEORI

Pada bab ini berisi mengenai dasar dasar teori teori menurut para ahli yang membahas permasalahan yang berhubungan dengan judul magang berupa sistem prosedur pelayanan pelanggan. Landasan teori ini berupa pengertian sistem dan prosedur, pengertian layanan, pengertian pelanggan, tujuan pelayanan, karakteristik pelayanan, standar operasional

BAB III: ANALISIS DESKRIPTIF

Bab ini membahas tentang data umum dan data khusus. Data umum menjelaskan tentang uraian gambaran secara umum yaitu sejarah, struktur organisasi, tempat magang di PT PLN Persero ULP Medan Satria dan data khusus membahas dan mendeskripsikan data hasil berupa Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria

BAB IV: KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini merupakan bagian penutup laporan yang menjelaskan tentang kesimpulan dari hasil permasalahan yang dibahas dan saran sebagai hasil rekomendasi kebijakan terhadap perusahaan PT PLN Persero ULP Medan Satria



BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Sistem dan Pelayanan Pelanggan

2.1.1 Pengertian dan Sistem Pelayanan Pelanggan

Menurut Susanto (2013) Sistem merupakan suatu kelompok atau grup system/ bagian/ komponen atau apapun baik fisik ataupun non fisik yang saling berkaitan antara satu sama lain dan dapat bekerja sama agar mencapai suatu tujuan tertentu. Dari definisi tersebut dapat menyimpulkan bahwa sistem adalah sebuah rangkaian yang keterkaitan antara satu dengan yang lain yang berguna untuk bekerjasama pada kesatuan fungsi agar dapat mencapai dalam satu tujuan. Menurut Sutabri (2005) Sistem adalah sekelompok komponen yang berinteraksi hubungannya antara satu dengan yang lain, yang bersama sama untuk mencapai tujuan tertentu. Dari definisi tersebut bahwa sistem tidak adanya suatu tujuan, maka suatu sistem tak akan terkendali dan juga tidak terarah

Menurut Amstrong (2008:143) Pelayanan atau jasa adalah setiap aktivitas atau manfaat yang dapat diberikan kepada satu pihak ke pihak lainnya yang pada dasarnya tidak berwujud atau kasat mata dan tidak pula berakibat pada pemilikan sesuatu. Serta produksinya dapat atau tidak dapat dikaitkan dengan suatu produk fisik. Menurut Sampara dalam Hardiansyah (2011) Pelayanan adalah suatu aktivitas atau urutan aktivitas yang terjadi pada interaksi secara langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan bagi kepuasan konsumen.

Menurut Greenberg (2010:8) Pelanggan atau customer adalah individu atau sekelompok yang terbiasa membeli sebuah produk atau jasa berdasarkan keputusan pelanggan mengenai pertimbangan manfaat maupun harga yang kemudian melakukan hubungan dengan perusahaan melalui telepon, email, dan fasilitas lainnya untuk mendapatkan suatu penawaran baru dari sebuah perusahaan”.

2.1.2 Macam Pelayanan Umum

Menurut Moenir (2015:190) terdapat beberapa bentuk layanan umum yang dilakukan oleh siapapun, dapat dijelaskan berikut ini:

1. Layanan secara lisan atau ucapan

Layanan secara lisan dilaksanakan oleh petugas-petugas di bidang hubungan masyarakat, bidang informasi dan bidang-bidang lain tugasnya berupa memberikan penjelasan dan keterangan kepada siapapun yang memerlukan agar setiap layanan berhasil apa yang diharapkan. Sebab harus diperhatikan syarat syarat yang harus dipenuhi oleh pelaksana layanan, yaitu dengan mengetahui benar masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya, bisa memberikan penjelasan tentang apa yang diperlukannya, singkat tetapi cukup jelas dan mudah dipahami sehingga dapat memuaskan dari pelayanan.

2. Layanan melalui tulisan

Merupakan bentuk layanan yang paling dominan dalam pelaksanaan tugas, tidak sekedar dari segi jumlah tetapi juga dari perannya, pada umumnya layanan melalui tulisan cukup efisien bagi layanan jarak jauh sebab faktor anggaran agar layanan dalam sistem tulisan tersebut dapat memuaskan

konsumen yang melayani harus memperhatikan aspek kecepatan bisa dalam pengerjaan persoalan sampai dengan proses penyelesaiannya

3. Layanan melalui perbuatan atau tindakan

Standar layanan pada umumnya dalam bentuk perbuatan sekitar 70-80% dilaksanakan oleh pegawai dari tingkat menengah dan bawah. Oleh karena itu dari segi keterampilan dan keahlian pegawai menentukan pada hasil pekerjaan

2.1.3 Karakteristik Pelayanan

Menurut Kotler (2013), bahwa pelayanan memiliki empat karakteristik, dapat dijelaskan sebagai berikut

1. Tidak berwujud (*intangible*)

Jasa atau Pelayanan cukup berbeda secara signifikan dengan barang fisik. Barang merupakan suatu objek, benda, material yang bisa dilihat, bisa disentuh dan dirasa dengan panca indra, maka jasa atau layanan merupakan suatu perbuatan, Tindakan, pengalaman proses, kinerja (*performance*) atau usaha yang sifatnya konseptual. Jika barang dapat dimiliki maka jasa/layanan cenderung hanya dapat dikonsumsi tetapi tidak dapat dimiliki (*non-ownership*). Jasa juga bersifat intangible, artinya suatu hasil yang tak dapat dilihat, dirasa, diraba, didengar sebelum dibeli atau dikonsumsi. secara berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Pelaku konsumen jasa tidak dapat membandingkan hasil dari sebuah jasa sebelum ia mencoba atau mengonsumsinya sendiri

2. Tidak dapat dipisahkan (*Inseparability*)

Barang sebelumnya terlebih dahulu untuk melakukan produksi, kemudian dijual, setelah itu baru dikonsumsi, sedangkan jasa dijual terlebih dahulu, setelah itu di produksi dan dikonsumsi pada waktu ditempat yang sama. Interaksi penyedia jasa dan pelanggan merupakan karakter khusus dalam pemasaran jasa dari layanan bersangkutan. Keduanya mempengaruhi hasil (*outcome*) dari jasa/layanan berhubungan. Relasi antara penyelenggara jasa dan konsumen ini, efektivitas staff layanan merupakan unsur kritis. Maksud dari tersebut, berhasil atau tidaknya jasa atau layanan bersangkutan ditunjang oleh kemampuan organisasi dalam melakukan proses rekrutmen dan seleksi, penilaian kerja, sistem kompensasi, pelatihan dan pengembangan karyawan secara efektif

3. Tidak tahan lama

Bagian pelayanan jasa, masalah yang muncul melindungi ketahanan sistem pelayanan yang dibagikan terhadap suatu kejadian akan memperoleh target yang direncanakan cukup sulit. Sebab berdasarkan perubahan perubahan yang telah berjalan dengan adanya pengembangan kualitas jasa atau pelayanan semakin meningkat. Dengan hubungannya pada permintaan pelanggan sangatlah bergantung oleh pelayanan itu sendiri, dinyatakan secara jelas bahwa semakin aktif dilakukan peningkatan pelayanan kepada konsumen maka peluang peningkatan pada permintaan akan meningkat dengan efektif

4. Bervariasi

Layanan sangat bervariasi. Kualitas terikat kepada konsumen yang menyediakan mereka dan kapan kualitas jasa dilayani. Terdapat beberapa variabilitas layanan dimana jasa dikonsumsi dan juga diproduksi secara bersama sehingga memperhatikan pengolahan kualitas permintaan yang kurang stabil menyebabkan sulit untuk memberikan produk yang konsisten dan tetap selama permintaan tersebut berada dipuncak. Tingginya antara tingkat kontak dengan penyedia jasa dan konsumen, berarti bahwa konsistensi produk bergantung pada kemampuan penyedia layanan dan kinerja yang sama.

2.1.5 Tujuan Pelayanan

Tujuan pelayanan menurut Kottler, Hayes dan Bloom dalam Manap (2016)

1. Konsumen dapat loyal kepada perusahaan, karena mendapatkan layanan perusahaan yang ramah dan baik, sehingga akan menjadi pelanggan tetap di perusahaan tersebut
2. Kelangsungan bisnis dalam waktu lama cukup terjamin, semakin banyaknya jumlah konsumen tetap di perusahaan, maka perusahaan tidak harus gelisah karena tidak mendapatkan konsumen, maka dari adanya para pelanggan tetap tersebut
3. Nama baik perusahaan akan meningkat, disebabkan semakin banyak konsumen mendapatkan kepuasan dan membuat konsumen yang loyal sehingga image baik perusahaan dapat meningkat di benak konsumen

4. Konsumen dapat merasakan puas karena kebutuhannya sudah terwujud, kebutuhan konsumen tidak hanya dari keunggulan produk, tetapi sisi kualitas layanan perusahaan. Dengan memberikan pelayanan yang ramah, konsumen merasa dari segala keperluannya sudah terpenuhi oleh perusahaan

2.1.6 Dimensi Pelayanan

Menurut Parasuraman dikutip oleh Fandy (2011) mempunyai lima dimensi pokok kualitas pelayanan sebagai berikut:

1. Reliabilitas (Reliability) Berkaitan oleh kinerja perusahaan untuk memberikan pelayanan yang akurat saat pertama kali tanpa melakukan kesalahan apapun dan memberikan jasanya sesuai dengan waktu yang telah disepakati.
2. Daya Tanggap (Responsiveness) Berhubungan dengan kesediaan dan keterampilan karyawan untuk membantu para pelanggan dan merespon permintaan mereka, serta menginformasikan kapan jasa atau pelayanan akan diberikan ke konsumen dan kemudian memberikan pelayanan secara cepat.
3. Jaminan (Assurance) kepribadian karyawan yang berupaya menimbulkan rasa kepercayaan kepada konsumen terhadap perusahaan dan perusahaan bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para karyawan tetap bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang perlukan untuk menyelesaikan setiap pertanyaan atau masalah konsumen

4. Empati (Empathy) perusahaan perlu mengetahui masalah pelanggannya dan bertindak untuk kepentingan konsumen, dengan memberikan perhatian secara personal kepada konsumen dan mempunyai jam kerja yang nyaman
5. Bukti Fisik (Tangible) Berkenan daya tarik dengan fasilitas fisik, memiliki peralatan/perlengkapan yang lengkap, dan peralatan yang akan digunakan perusahaan bersih, serta karyawan memiliki penampilan yang rapi.

Berdasarkan dari dimensi kualitas layanan yang dijelaskan, bahwa kepuasan pelanggan bisa diukur, dimengerti dan dijadikan suatu hasil yang efisien untuk keperluan peningkatannya kualitas dari layanan jasa yang diberikan kepada pelanggan, mulai dari pelanggan yang pertama kali memakai jasa maupun pelanggan yang pernah berulang-ulang menggunakan jasa tersebut.

2.2 Kualitas Pelayanan

2.2.1 Pengertian Kualitas

Menurut Chandra (2011) mengemukakan bahwa komponen kualitas jasa atau layanan memainkan peran prosedur dalam setiap bisnis. Pembelian sebuah barang selalu bersama dengan unsur jasa/layanan. Demikian sebaliknya, suatu jasa sering dikembangkan dengan cara memasukan atau menambahkan produk fisik pada penawaran jasa tersebut. Pelayanan bersifat tidak berwujud, tidak dapat dilihat dan diraba sehingga pengguna hanya bisa merasakan melalui pengalaman langsung. Namun pelayanan meliputi hal-hal yang tangibles, yang dapat dilihat dan diraba,

berupa dimensi fisik dari pelayanan itu sendiri. Jadi dapat disimpulkan suatu perusahaan dapat dikatakan berkembang jika dilihat dari faktor pelayanan pelanggan, oleh karena itu pelayanan yang efektif sangat mempengaruhi banyaknya dari jumlah pelanggan dalam suatu perusahaan. Menurut Wibowo (2011), Kualitas merupakan kemampuan produk atau jasa untuk memenuhi kebutuhan pelanggan jadi dapat dikatakan Suatu produk berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen, yaitu sesuai dari apa yang di inginkan konsumen atas suatu produk atau jasa.

2.2.2 Faktor Kualitas Pelayanan

Menurut Tjiptono (2012) ada beberapa faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan:

1. Mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan

Setiap perusahaan jasa yang berusaha memberikan kualitas jasa pelayanan yang optimal kepada pelanggannya perlu melakukan penelitian untuk mengidentifikasikan jasa yang berpengaruh penting bagi pasar dan kemudian mengukur penilaian yang diberikan pasar terhadap perusahaan serta pesaing dari penentu tersebut. Sehingga ditemukan posisi aktif perusahaan dimata pelanggan dibandingkan dengan pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitas jasa

2. Mengelola harapan pelanggan

Suatu perusahaan tidak jarang melebih-lebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan mereka yang terpikat, karena banyaknya ucapan janji yang diberikan pada pelanggan akan semakin besar pula harapan pelanggan pada saat kesempatan untuk meningkatkan peluang perusahaan tidak dapat memenuhi harapan pelanggan

3. Mengelola bukti kualitas pelayanan atau jasa

Mengelola bukti kualitas jasa untuk menguatkan pemahaman pelanggan sebelum dan sesudah jasa yang diberikan. Karena itu, pelayanan adalah kemampuan dan tidak bisa dirasakan seperti barang maka pelanggan cenderung mencermati bukti bukti nyata yang berhubungan dengan jasa sebagai ciri kualitas. Dari perspektif perusahaan jasa, ciri kualitas mencakup segala sesuatu yang diamati pelanggan sebagai indikator seperti apa jasa yang di berikan dan seperti jasa yang sudah diterima

4. Membantu konsumen mengetahui tentang pelayanan jasa

Dalam memahami menolong pelanggan ialah upaya yang sangat berguna dalam bentuk menyampaikan kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik dan pintar dalam mengambil keputusan secara lebih baik sehingga kepuasan mereka menjadi lebih tinggi upaya mendidik dapat dilakukan dalam bentuk pelayanan sendiri, membantu pelanggan kapan menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan sebab yang mendasari kebijaksanaan untuk menghindari kecewa pelanggan

2.2.3 Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan diberitahukan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam pelaksana layanan publik yang wajib dipatuhi oleh yang memberi atau menerima dari layanan. Menurut peraturan menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Tentang Pedoman Standar Pelayanan, sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dapat diartikan, Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang di gunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dan referensi penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelaksana untuk masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur

2.2.4 Prinsip Standar Pelayanan

Dalam penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003, dalam Mukarom (2018) dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana

Standar pelayanan yang mudah dipahami, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun penyelenggara

2. Adanya kepastian dan kejelasan meliputi:

- a) Proses layanan umum, ketentuan pelayanan umum, dengan secara teknis maupun administrasi
- b) Bagian kerja/ petugas yang berkuasa dan bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan pada pelaksanaan publik
- c) Perincian anggaran pelayanan umum dan prosedur pembayaran
- d) Kekuasaan dan kewajiban baik dari pemberi ataupun penerimaan pelayanan umum berdasarkan bukti bukti penerimaan permohonan/ kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga ke tahap penyelesaian
- e) Petugas yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan

3. Partisipatif

Penyusunan standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan

4. Ketepatan waktu

Dalam standar layanan harus memiliki waktu yang telah ditentukan dan juga diselesaikan dengan tepat waktu

5. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah

6. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

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

8. Tanggung jawab

Penyelenggaraan pimpinan pelayanan publik atau pejabat yang dipilih agar bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan menyelesaikan keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik

9. Mudah untuk diakses

Area dan lokasi serta sarana pelayanan yang layak, mudah terjangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi

10. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan.

Petugas pelayanan harus bersikap sopan, santun, disiplin ramah serta memberikan pelayanan dengan tulus

11. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan memiliki ruang yang tertib, tertata dengan rapih, disediakan ruang tunggu yang tenang untuk konsumen, bersih, lingkungan

yang bagus dan sehat serta ruangan terdapat fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah

Dari uraian tersebut, bahwa penyusunan prinsip standar pelayanan dapat digunakan sebagai pedoman dalam pelayanan publik oleh instansi pemerintah dan dapat dijadikan sebagai indikator penilaian terhadap kualitas pelayanan yang sudah diberikan.

Pasal 34 UU Nomor. 25/2009 menyebutkan pelaksana dalam pelayanan publik harus berperilaku sebagai berikut:

- a) Berlaku Adil
- b) Teliti
- c) Menjaga adab dan Ramah
- d) Bijak, Tegas, dan tidak memberikan keputusan yang mengundur waktu
- e) Kompeten
- f) Tidak membuat sulit
- g) Patuh terhadap arahan atasan
- h) Menghormati nilai nilai tinggi, tanggung jawab dan kesatuan lembaga penyelenggara
- i) Tidak membongkar informasi atau dokumen yang dirahasiakan sesuai peraturan perundang-undangan
- j) Tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana fasilitas pelayanan publik
- k) Tidak menyalahgunakan data, jabatan, dan wewenang dimiliki
- l) Tidak menyimpang dari prosedur

- m) Terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan

2.2.5 Komponen Standar Pelayanan

Berdasarkan Pasal 1 Ayat (1) Undang- Undang No. 25 Tahun 2009 Dalam rangka menyusun komponen standar pelayanan sesuai peraturan undang – undang, setiap penyelenggara publik perlu memenuhi kewajiban komponen yang meliputi:

1. Identifikasi persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau berkas / barang/ hal lain) yang perlu dipenuhi dalam pengelolaan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis ataupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan tuntutan yang perlu dipenuhi, dalam proses perundang - undangan.

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang diberlakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan prosedur yang perlu dilalui seorang konsumen untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan, dan juga pelaksana pelayanan harus memiliki Standar Operasional Prosedur

3. Identifikasi Waktu

Durasi pelayanan adalah periode kesempatan yang diperlukan untuk mengerjakan semua proses pelayanan dari setiap macam pelayanan. Saat sewaktu- waktu diperlukan selama melakukan proses pelayanan (berawal dari

tahap awal hingga akhir) berapa besarnya waktu yang ditotalkan agar mengetahui kebutuhan keseluruhan yang dibutuhkan

4. Identifikasi Biaya/Tarif

Biaya adalah upah yang dikenakan kepada penerima layanan dalam menangani atau memperoleh pelayanan dari penyedia yang jumlahnya telah ditetapkan berdasarkan persetujuan antara pelaksana juga masyarakat.

5. Identifikasi Produk Pelayanan

Pelayanan produk adalah hasil layanan yang dikasihkan juga didapat sesuai pada ketentuan yang telah ditetapkan. Pelayanan produk bisa berupa pemasokan barang, jasa atau produk administrasi yang dikasihkan dan diterima oleh pengguna layanan sesuai pada ketentuan perundang-undangan yang ditentukan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Institut layanan pelaksanaan harus membentuk pengelolaan prosedur pengaduan. Format untuk pengelolaan pengaduan memiliki jumlah yang sering digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas dalam penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang bisa dihubungi.

7. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dalam melaksanakan bentuk komitmen yang mengenai kesanggupan dari pihak penyelenggara atau pelaksana yaitu dengan memberikan kepastian mengenai kualitas penyelenggara dan produk layanan, perlu diteliti apa ada cara atau kebijakan yang sudah dibuat, diciptakan, dan terkait dengan usaha untuk melindungi pelaksanaan pelayanan agar berjalan dengan lancar, cepat, mudah, dan aman bagi penerima

8. Identifikasi Pengawasan Internal

Pengawasan Internal termasuk salah satu komponen standar pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan. Oleh sebab itu perlu dicermati untuk diidentifikasi berguna mengetahui kondisi pengawasan pada unit/satuan kerja

9. Kompetensi SDM

Kegiatan identifikasi SDM petugas pelayanan harus memiliki keterampilan, pengetahuan dan kemampuan yang dimiliki oleh pelaksana

10. Sarana Prasarana

Perlu melakukan identifikasi terhadap sarana dan prasarana yang digunakan pada unit/satuan kerja/instansi dalam fungsi penyelenggara pelayanan

11. Jumlah Pelaksana

Dalam pembentukan pelaksana perlu memperhatikan jumlah tersedianya tim dan sesuai dengan tugasnya yang sudah ditetapkan oleh pimpinan organisasi penyelenggara

12. Dasar Hukum

Dasar hukum adalah peraturan undang – undang yang menjadi dasar penyelenggara

13. Evaluasi Kinerja Pelayanan

Evaluasi kinerja pelayanan adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan yang sesuai dengan standar pelayanan

14. Jaminan Pelayanan

Jaminan pelayanan adalah memberikan tentang kejelasan pada pelayanan yang dilakukan sesuai standar pelayanan

2.3 Prosedur Pelayanan

2.3.1 Pengertian Prosedur

Menurut Sailendra (2005:11) Menyatakan bahwa “Prosedur ialah tata cara yang digunakan untuk menetapkan kegiatan proses organisasional perusahaan supaya berjalan dengan lancar” dapat disimpulkan dari prosedur itu ialah untuk melakukan prosesnya pelaksanaan kerja harus dilakukan sesuai prosedur dari perusahaan agar tercapainya suatu tujuan. Menurut Susanto (2004:264) “Suatu rencana aktivitas atau kegiatan yang melakukan secara berulang ulang dengan upaya yang sama” dari pengertian tersebut bahwa prosedur jika tidak dilakukan cara yang sama dapat mengakibatkan berantakan dari organisasi yang ada didalamnya

2.3.2 Karakteristik Prosedur

Menurut Rasto (2015:33) proses prosedur harus memiliki karakteristik agar dapat bermanfaat bagi organisasi yang terkait, dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Efisien

Dikatakan efisien jika proses mendapatkan hasil yang diinginkan dengan memerlukan waktu, cara dan mempunyai peralatan yang minimal

2. Efektif

Dikatakan efektif bila dapat berhasil pada tujuan aktivitas atau kegiatan yang sudah ditentukan perusahaan

3. Sederhana

Prosedur harus simpel agar mudah dimengerti dan diikuti, proses mesti dibentuk sedemikian rupa sehingga searah dengan ketentuan organisasi

4. Stabil

Prosedur harus mempunyai hasil yang konsisten untuk setiap kejadian. Sebab jika tidak, kehandalan prosedur pertanyakan. Prosedur yang konsisten mempunyai jumlah kesalahan yang minimum

5. Fleksibel

Prosedur harus diuraikan dengan pola terstruktur dan tersusun dengan rapih. sebaiknya prosedur tidak begitu canggung, sebab tidak menyerap konsep konsep yang inovatif. Agar proses fleksibel dengan adanya perubahan organisasi. Dan juga prosedur dapat fleksibel saat dihadapkan dengan masalah atau kesulitan

6. Diterima

Para pengguna perlu menerima prosedur. Sebab, prosedur perlu dibentuk dengan mencermati faktor sumber daya manusia

2.3.3 Pengertian Komplain

Menurut James (2006:20) merupakan salah satu bagian dari ekspresi negatif yang dihasilkan karena ketidaksesuaian kenyataan dengan keinginan seseorang. Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa disebabkan complain karena perusahaan tidak memperhatikan apa yang di inginkan konsumen

2.3.4 Jenis Jenis Komplain

Jenis Jenis keluhan pelanggan menurut Tjiptono (2005):

1. Secara langsung keluhan merupakan keluhan yang diberikan secara berhadapan yang di sampaikan oleh ke petugas/ staff, dan juga melakukan komunikasi keluhan melalui telepon
2. Secara tidak langsung keluhan merupakan keluhan yang disampaikan secara tertulis yaitu melalui surat, media massa atau bentuk form pengaduan yang terdapat diperusahaan

2.3.5 Prosedur Penanganan Komplain

Prosedur penanganan complain memerlukan prosedur yang tersusun dengan jelas supaya dapat menyelesaikan kesulitan serta di dukung sumber daya dan prasarana yang sesuai agar tercapainya kemampuan kerja yang memuaskan, Menurut Tjiptono (2003):

1. Komitmen

Bagian dari manajemen dan seluruh personel memiliki tanggung jawab yang tinggi untuk menyelesaikan masalah dan mendengarkan pengaduan dalam meningkatkan jasa dan produk

2. Nyata

Pihak pengelolaan perlu menyampaikan informasi yang benar kepada pelanggan tentang penyampaian tatacara komplain dari golongan agar bisa dihubungi

3. Mudah diakses

Perusahaan mampu menjamin kepada pelanggan untuk menyampaikan keluhan dilakukan secara bebas dan sopan bebas

4. Kesederhanaan

Upaya untuk menyelesaikan komplain yang sederhana dan mudah dipahami oleh pelanggan

5. Kecepatan

Saat terjadinya keluhan dapat diatasi segera mungkin waktu proses penyelesaian yang tepat diberitahukan kepada pelanggan. Setiap perubahan atau kelanjutan dalam proses penanganan keluhan yang masih dikerjakan bisa menghubungi kepada pelanggan yang bersangkutan

6. Sumber daya

Perusahaan memasok prasarana dan sumber daya yang layak untuk pengembangan dan perbaikan sistem penyelesaian complain tercantum pelatihan karyawan

2.3.6 Standar Operasional Prosedur

Pedoman penyusunan standar operasi prosedur harus sesuai peraturan perundang undangan Nomor 35 Tahun 2012 dan tujuan penyusunan standar operasi prosedur di Kementerian Ketenagakerjaan ialah sebagai acuan bagi setiap satuan unit kerja dalam mengidentifikasi, mengatur, mendokumentasikan, memajukan, memonitor serta mengevaluasi SOP sesuai dengan tugas pokok dan fungsi yang dilaksanakannya. Standar Operasional Prosedur adalah panduan yang berisi segala aturan atau prosedur secara tertulis yang mana prosedur berkaitan dengan pelaksanaan tugas dari suatu perusahaan agar proses pekerjaan dapat terperinci dan sistematis. Menurut Tambunan (2013:86) SOP merupakan ketentuan yang memuat operasional prosedur standar dalam suatu kegiatan digunakan untuk meyakinkan bahwa segala keputusan dan tindakan, serta pemanfaatan sarana dilaksanakan oleh orang-orang di dalam suatu kegiatan yang merupakan anggota dari organisasi agar tetap efektif dan efisien, konsisten, dan terstruktur. Dari pengertian tersebut bahwa segala peraturan dan prosedur yang telah ditetapkan untuk melakukan segala aktivitas atau kegiatan perusahaan dapat dilaksanakan dengan teratur

2.3.7 Tujuan SOP

Menurut Tambunan (2013:143), Tujuan SOP disusun untuk tujuan sebagai berikut:

1. Tercapainya aktivitas organisasi menjamin sesuai dengan kebijakan dan ketetapan organisasi secara efisien dan efektif

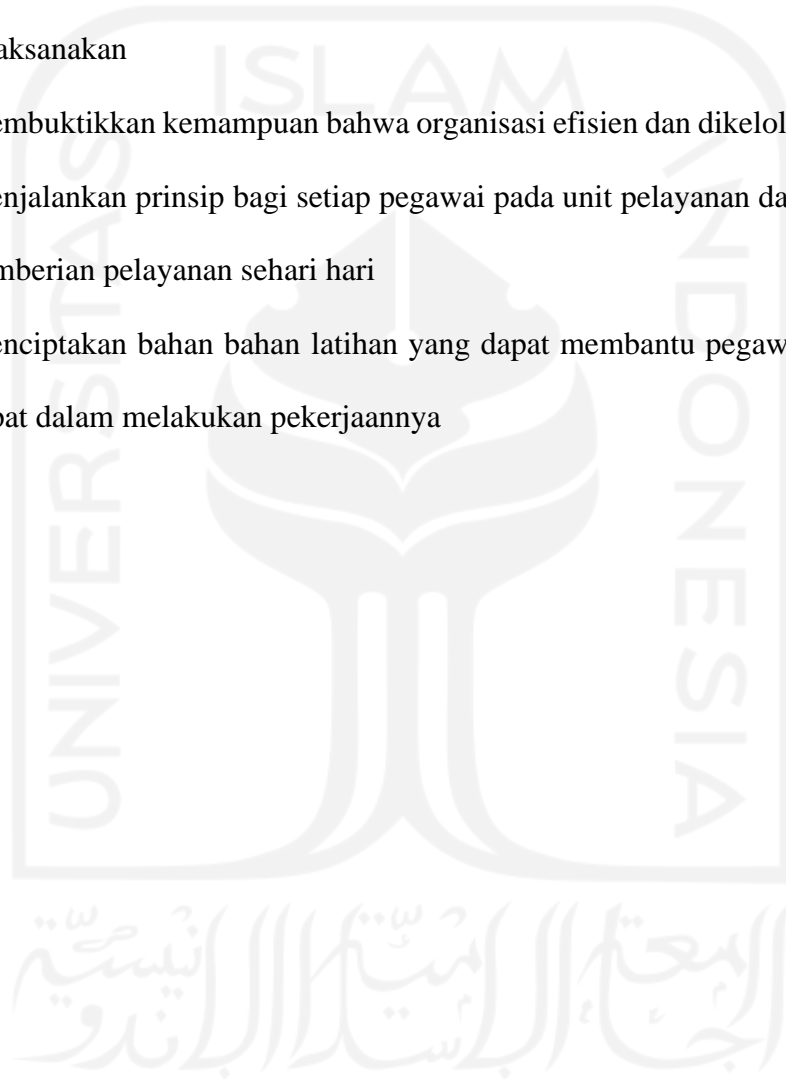
2. Menjamin keunggulan proses dan produksi keterangan yang dibutuhkan dari sebuah organisasi
3. Menjamin untuk proses pemungutan hasil organisasi secara efektif dan efisien
4. Aspek kontrol menjamin terlaksananya kegiatan yang dapat melindungi terjadinya penyalahgunaan ataupun manipulasi dari anggota organisasi maupun pihak lainnya

2.3.8 Manfaat SOP

SOP adalah syarat syarat tertulis sesuai dengan ketentuan tentang apa yang harus dilaksanakan, saat waktu yang digunakan, dan kepada siapa untuk dibuat agar mencegah terjadinya perubahan dalam proses kegiatan operasi oleh tenaga kerja yang dapat mengganggu kinerja aktivitas (perusahaan) secara keseluruhan. SOP membawa manfaat bagi organisasi (Permenpan No. PER/21/M-PAN/11/2008) antara lain berikut ini:

1. Standarisasi sebagai untuk mengurangi kesalahan dan kelalaian yaitu cara yang dilakukan pegawai dalam mengerjakan pekerjaan individual
2. SOP meringankan staf agar menjadi lebih terbuka dan tidak bergantung pada laksana, sehingga mengurangi keterlibatan kepada pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari hari

3. Meningkatkan responsibilitas dengan memegang tanggungjawab individual dalam mengelola tugas
4. Melaksanakan kriteria kemampuan yang diberikan pegawai, upaya berupa untuk memperbaiki kemampuan serta membantu menguji usaha apa yang telah dilaksanakan
5. Membuktikan kemampuan bahwa organisasi efisien dan dikelola dengan baik
6. Menjalankan prinsip bagi setiap pegawai pada unit pelayanan dalam melayani pemberian pelayanan sehari hari
7. Menciptakan bahan bahan latihan yang dapat membantu pegawai baru untuk cepat dalam melakukan pekerjaannya



BAB III

ANALISIS DESKRIPTIF

3.1 DATA UMUM

3.1.1 Sejarah PT PLN Persero ULP Medan Satria

Berawal di akhir abad ke 19, bidang pabrik gula dan pabrik ketenagalistrikan di Indonesia mulai ditingkatkan saat beberapa perusahaan asal Belanda yang bergerak dibidang pabrik gula dan pabrik the mendirikan pembangkit tenaga listrik untuk keperluan sendiri. Antara tahun 1942-1945 terjadi peralihan pengelolaan perusahaan perusahaan Belanda tersebut oleh Jepang, sehingga pihak Belanda tunduk kepada pasukan tentara Jepang di awal Perang Dunia II. Proses peralihan kekuasaan kembali terjadi di akhir Perang Dunia II pada Agustus 1945, saat Jepang menyerah kepada Sekutu. Harapan ini dipakai oleh para pemuda dan buruh listrik melalui delagasi Buruh/ Pegawai Listrik dan Gas bersama dengan Pemimpin KNI pusat mempunyai ide untuk menghadap ke Presiden Soekarno untuk menyerahkan perusahaan perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia Pada 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno membentuk Jawatan Listrik dan Gas di bawah Departemen Pekerjaan Umum dan Tenaga dengan kapasitas pembangkit tenaga listrik sebesar 157,5 MW.

Pada tanggal 1 Januari 1961, Jawatan Listrik dan Gas mengubah nama menjadi BPU-PLN (Bada Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) yang bergerak dibidang listrik, gas dan kokas yang dibubarkan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada

saat yang sama, 2 (dua) perusahaan negara yaitu Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola tenaga listrik milik negara dan Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola gas diresmikan.

Pada tahun 1972, sesuai dengan Peraturan Pemerintah No. 17, status Perusahaan Listrik Negara (PLN) ditetapkan sebagai Perusahaan Umum Listrik Negara dan Pemegang Kuasa Usaha Ketenagakerjaan (PKUK) dengan tugas memasok tenaga listrik bagi kepentingan umum. Seiring dengan kebijakan Pemerintah yang memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk bergerak dalam bidang bisnis penyediaan listrik, maka sejak tahun 1994 status PLN beralih dari Perusahaan Umum menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dan juga sebagai PKUK dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga sekarang.

3.1.2 Lokasi PT PLN Persero ULP Medan Satria

Pondok Ungu, Jl. Sultan Agung No.353, RT.003/RW.006, Kali Baru, Kecamatan Medan Satria, Kota Bks, Jawa Barat

3.1.3 Visi dan Misi PT PLN Persero ULP Medan Satria

VISI

1. Sebagai unit terdepan yang melayani dengan setulus hati dalam kemudi insan yang berintegritas tinggi

MISI

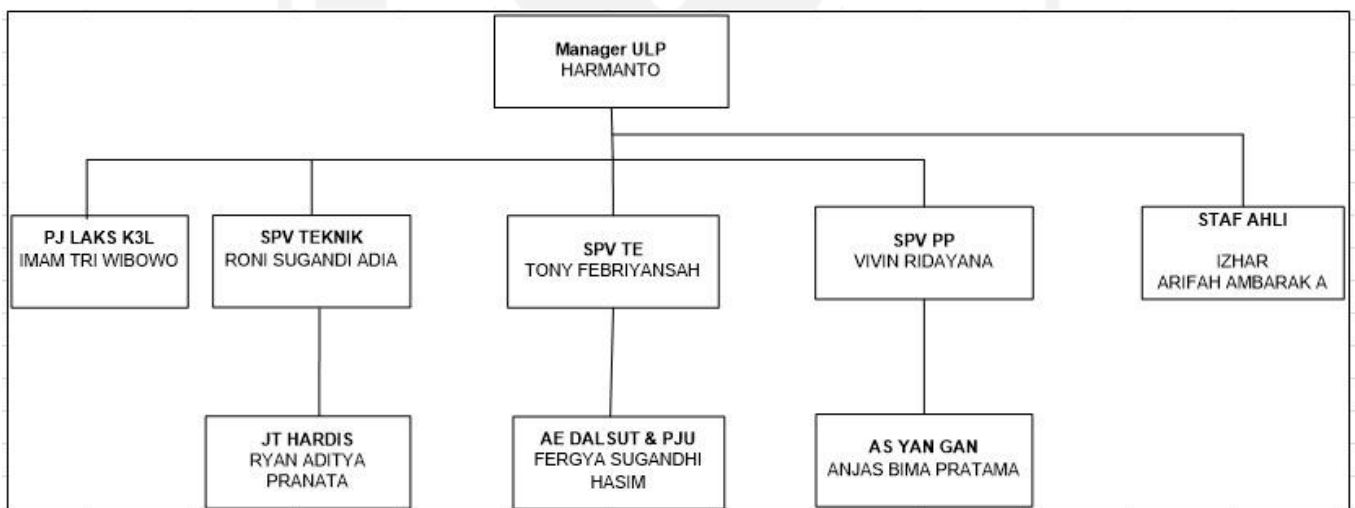
1. Mengupayakan pelayanan yang terbaik untuk kepuasan pelanggan

- Menjaga kehandalan pasokan listrik sebagai penggerak kemajuan ekonomi sekitar

3.1.4 Struktur Organisasi

Susunan Organisasi merupakan suatu yang menunjukkan fungsi dan wewenangnya untuk mengetahui tugas pekerjaan karyawan lebih jelas, tugas dan wewenang masing masing yang sesuai jabatan dari struktur organisasi perusahaan.

Berikut ini Gambar Struktur Organisasi PT PLN Persero ULP Medan Satria



Gambar 2 Struktur Organisasi PT PLN Persero ULP Medan Satria

Berikut ini deskripsi pekerjaan struktur organisasi PT PLN Persero ULP

Medan Satria

1. Manajer

- a) Membuat rencana prosedur secara teknis pelayanan pelanggan pada target perusahaan
- b) Menganalisa sasaran kerja unit pelayanan pelanggan berdasarkan target perusahaan dengan prinsip pada ketentuan PT. PLN pusat
- c) Memberi pengarahan kepada supervisor layanan pelanggan serta supervisor administrasi
- d) Mengendalikan pemeliharaan kegiatan dan penanganan pencurian tenaga listrik secara konsisten sebagai upaya mengurangi rangkaian KWH teknis maupun non teknis
- e) Berdiskusi tentang laporan – laporan yang berkaitan dengan kegiatan pelaksanaan pelayanan untuk mengetahui kendala dan cara penyesuaiannya
- f) Mengoptimalkan operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk menjaga keandalan pasokan energi tenaga listrik
- g) Mengendalikan kegiatan pelanggan.
- h) Mengkoordinir proses keuangan dan pendapatan perusahaan
- i) Menandatangani perintah kerja, perubahan daya, surat keluar, surat perjanjian kerja yang sesuai dengan kewenangannya

2. PJ Laks K3L

- a) Melakukan pemeriksaan/ inspeksi alat kerja dan APD
- b) Menerapkan IBPPR, SOP, JSA, WP pada setiap pekerjaan yang berpotensi bahaya
- c) Melaporkan unsafe action dan unsafe condition pada pekerjaan

- d) Memasang rambu-rambu/kunci keamanan pada instalasi ketenagalistrikan
- e) Melakukan kegiatan rutin keterampilan satuan pengamanan
- f) Melakukan fasilitas keadaan darurat
- g) Melakukan edukasi dan upaya pencegahan kecelakaan masyarakat umum
- h) Melakukan kegiatan safety patrol
- i) Melengkapi persyaratan administrasi untuk penerbitan dokumen dan izin lingkungan gedung kantor
- j) Melakukan kegiatan ss

3. Supervisor Teknik

- a) Melakukan perencanaan operasi distribusi
- b) Memelihara lingkungan dan keselamatan ketenagalistrikan
- c) Mengontrol petugas pelayanan teknik, dan pelayanan gangguan
- d) Melaksanakan pengelolaan data aset
- e) Perencanaan pemeliharaan distribusi
- f) Konstruksi
- g) Mengendalikan logistik
- h) Mengontrol Pengendalian PJU
- i) Penerbitan teknik instalasi
- j) Melaksanakan administrasi P2TL

4. Supervisor Transaksi Energi

- a) Mengelola pengendalian perintah kerja (PK) penyambungan/pembongkaran pelanggan daya mulai dari 41,5 KVA keatas
- b) Mengatur dan mengontrol anggaran rutin investasi perluasan jaringan
- c) Menyusun SOP pekerjaan pemasangan/ pemeliharaan sistem proteksi dan pengukuran
- d) Memberi pengarahan kepada petugas di unit layanan pelanggan untuk kelancaran pekerjaan
- e) Mengkoordinir pemasaran, tata usaha langganan, dan penyambungan
- f) Melaksanakan tagihan listrik meliputi penagihan data (Sistem Informasi Pelunasan Piutang Pelanggan)
- g) Mengkaji laporan – laporan yang berkaitan dengan pelaksanaan kegiatan pelayanan kepada pelanggan untuk mengetahui kendala dan upaya penyelesaiannya
- h) Mengatur jadwal pemeliharaan proteksi dan pengukuran
- i) Menyusun hasil laporan transaksi tenaga listrik dan juga laporan yang sesuai pada bidang kerjanya

5. Supervisor Pelayanan Pelanggan

- a) Mengarahkan kegiatan dibidang anggaran dan mengatur keuangan yang meliputi susunan rencana anggaran, memastikan anggaran pendapatan dan belanja, pengolaan dana, dan perpajakan

- b) Menyusun kegiatan rencana, pembagian tugas, membimbing bawahan dan mengevaluasi hasil pekerjaan bawahan
 - c) Mengatur dana keluar dan masuknya perusahaan sehingga posisi keuangan selalu teratur
 - d) Menghitung serta menyusun penghasilan untuk biaya operasional
 - e) Monitoring tagihan susulan, pln mobile, daftar tunggu, piutang
 - f) Melaksanakan tugas pelayanan pelanggan (pasang baru, perubahan daya, pasang kembali)
6. Staff Ahli SDM & Keuangan
- a) Menyusun program kerja dan anggaran fungsi SDM
 - b) Mengevaluasi kinerja dan mengusulkan peningkatan kompetensi staff
 - c) Melaksanakan administrasi perkantoran sesuai dengan ketentuan perusahaan
 - d) Mengelola, memonitor dan mengevaluasi pelaksanaan keamanan, keselamatan kerja, kesehatan lingkungan kerja
 - e) Melaksanakan hubungan mitra kerja, lembaga pemerintah, swasta
7. Junior Teknik Hardis
- a) Memelihara jaringan distribusi
 - b) Memastikan penyusunan RAB dan SPK pekerjaan distribusi sesuai ketentuan yang berlaku
 - c) Meningkatkan kehandalan sistem operasi jaringan distribusi

- d) Melaksanakan survei dan merencanakan pekerjaan perluasan jaringan
- e) Melaksanakan pengawasan pekerjaan

8. Assistant Engineering Pengendali Susut & PJU

- a) Melakukan proses rekening tagihan listrik pelanggan
- b) Melaksanakan perintah kerja yang ada di home
- c) Mengontrol pemeliharaan KWH meter
- d) Melaksanakan penertiban PJU
- e) Menjalankan kegiatan P2TL

9. Assitant Pelayanan Pelanggan

- a) Melaksanakan perintah kerja Pasang baru (PB), Perubahan daya (PD), Pasang kembali (PASKEM), Penyambungan Sementara (PESTA), Berhenti menjadi pelanggan
- b) Monitoring daftar tunggu PB/PD/PASKEM yang sudah terpasang
- c) Mengetahui potensi pasar (pelanggan yang sudah bermohon, tetapi belum melakukan pembayaran)
- d) Mengelola tagihan rekening listrik dan non tagihan rekening listrik

3.2 DATA KHUSUS

3.2.1 Jenis Pelayanan Pelanggan PT PLN Persero ULP Medan Satria

Prinsip prosedur layanan konsumen (2011) adalah prosedur layanan listrik yang mendukung perubahan kondisi baik dari bagian kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun perkembangan teknologi meliputi seperti kegiatan memberikan layanan kepada pelanggan atau calon pelanggan dan masyarakat lainnya yang memerlukan energi listrik. Pada layanan pendistribuan kelistrikan PLN mempunyai beberapa unit induk dan fungsinya dari berbagai unit induk yang terbagi berdasarkan pada sistem bagian yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu terdapat unit induk atau pusat sebagai penunjang berjalannya perusahaan. Sebab sangat besarnya lingkup kawasan kerja PLN, maka PLN mempunyai fungsi dan unit yang sesuai dengan induknya masing masing di seluruh wilayah Indonesia

Salah satunya di wilayah distribusi jawa barat terdapat fungsi unit layanan pelanggan, yaitu merupakan fungsi layanan yang berupa: pembagian informasi bagi kebutuhan pada petugas PLN (internal), informasi untuk kebutuhan pelanggan (eksternal) antara lain: menjelaskan tentang prosedur, ketentuan prosedur dan informasi yang berkaitan dengan seluruh produk tentang layanan PLN yaitu Permintaan Sambungan Baru (PB), Permintaan Ubah Daya (PD), maupun produk mengenai layanan dan lain lain, menanggapi layanan keluhan dan pengaduan layanan pelanggan yang berhubungan tentang pelayanan listrik.

Selain fungsi ada beberapa jenis pelayanan pelanggan yang dijelaskan sebagai berikut:

1. Pelayanan Informasi

Layanan informasi meliputi kegiatan:

- a) Data pelanggan eksternal yaitu berupa mengenai informasi tentang layanan produk, pembayaran tagihan, melakukan pembelian token Prabayar, membayar cicilan, membayar biaya saat penyambungan, tarif, status permohonan penyambungan baru atau perubahan daya, bank dan penjual yang melayani pembelian token, pembayaran tagihan listrik dan non listrik, prosedur PB/PD, prosedur rubah/ganti nama
- b) Data pelanggan internal (Petugas PLN), yaitu data induk langganan, produk layanan, data teknik, membayar cicilan, membaca stand meter, historis perubahan data langganan, layanan historis permohonan, layanan historis penerangan sementara, layanan historis P2TL, merek meter Prabayar

2. Pelayanan Permintaan Permohonan Sambungan Baru

Kegiatan layanan permintaan permohonan sambungan baru

- a) Registrasi pelayanan: setiap calon pelanggan mengajukan penyambungan baru (dapat datang langsung ke layanan, menghubungi via email, website PLN, telepon dan dapat melakukan dari aplikasi PLN Mobile) semua informasi mengenai pelanggan dicatat pada formulir permintaan penyambungan baru
- b) Surat jawaban: dasarnya pada permintaan permohonan sambungan baru dapat dilayani. Karena itu saat permintaan sambungan baru yang diterima harus segera diterbitkan persetujuan penyambungan. Persetujuan penyambungan dapat berupa surat maupun kode registrasi untuk pembayaran biaya penyambungan. Bagi unit layanan yang sudah bergabung dengan sistem

pelayanan pelanggan terpusat (AP2T), maka persetujuan penyambungan berupa pemberian kode registrasi pembayaran di loket online

- c) Persetujuan perjanjian penjualan tenaga listrik: pada perjanjian penjualan perlu ditanda tangani oleh pihak yang jabatan yang lebih tinggi, setidaknya sebelum memulai penyambungan
- d) Biaya penyambungan dan biaya pembayaran: Koneksi pada tenaga listrik hal yang diperlukan untuk menanggapi pelanggan adalah koneksi peraturan PLN, maka pelanggan menerima beban sambungan sesuai dengan aturan yang ditentukan oleh instansi. Jika pelanggan menghendaki kondisi koneksi yang lebih handal dari peraturan layanan, maka pelanggan membayar BP RAB yang disetujui oleh calon pelanggan/ pelanggan. Pembayaran BP menggunakan layanan perbankan atau sesuai area
- e) Pelaksanaan layanan penyambungan: mempunyai aktivitas yaitu membuat data surat perintah kerja, pelaksana sambungan layanan, penarikan koneksi, penempatan alat ukur/ mcb, dan pemeriksaan alat ukur/mcb
- f) Pergantian data pelanggan: pada berita acara untuk pelaksana sambungan layanan, dibuatkan pada pergantian informasi untuk pelanggan sebagai alur dalam melaksanakan peremajaan data induk pelanggan pada aplikasi HOME, semua berkas terikat dengan data pelanggan disimpan dalam pengarsipan induk pelanggan

3. Pelayanan Permintaan Perubahan Daya

- a) Prosedur layanan ubah daya serupa dengan permintaan pada penyambungan baru. Tetapi dalam melakukan ubah daya, pelanggan harus memberitahukan nomor identitas pelanggan
 - b) Jika masih ada sangkutan rekening dan beban lainnya yang masih harus dibayar, pelanggan diharuskan memenuhi sangkutan dahulu sebelum ubah daya dilaksanakan
4. Pelayanan Permohonan ubah Nama Pelanggan
- a) Prosedur pelayanan permohonan ubah nama pelanggan mencakup dua bagian: yaitu ubah nama dan balik nama. ubah nama pelanggan adalah perubahan atau pergantian nama pelanggan tidak berdampak perpindahan hak atas menjadi pelanggan listrik. Balik nama pelanggan adalah perubahan nama pelanggan berdampak adanya perpindahan hak atas menjadi pelanggan
 - b) Registrasi pendaftaran: perubahan permohonan nama pelanggan dapat melayani melalui pelayanan secara langsung di loket, via email, website PLN, via telepon, atau melalui surat. Seluruh informasi tentang pelanggan dicatat pada formulir perubahan permintaan nama pelanggan
 - c) Jawaban: setiap perubahan permintaan nama yang diperoleh perlu segera menerbitkan surat jawaban dan menyampaikan kepada permohonan
 - d) Perjanjian penjualan tenaga listrik: pada transaksi ubah nama pelanggan tidak diberi syarat jual beli tenaga listrik yang baru melainkan dibuat suplemen. Sementara pada transaksi balik nama pelanggan dibuat perjanjian jual beli tenaga listrik yang baru

- e) Pelaksanaan ubah nama pelanggan/ mutasi data pelanggan: dilaksanakan setelah surat perjanjian/ suplemen ditanda tangani dan kewajiban (jika ada) yang ditetapkan dilunasi

5. Layanan Pengaduan

Layanan pengaduan pelanggan mencakup kegiatan berupa :

- a) Pengaduan pada penagihan listrik
- b) Pengaduan layanan teknik
- c) Permintaan restitusi UJL
- d) Pengaduan layanan administrasi
- e) Pembelian token listrik

3.2.2 Prosedur Pelayanan Pelanggan

Listrik merupakan suatu alat kebutuhan untuk digunakan bagi para rumah tangga, instansi perusahaan, dan sebagainya. Dan dari beberapa orang yang ingin menggunakan listrik seperti pasang baru, atau bagi yang sudah menggunakan listrik perlu untuk menambah daya karena semakin banyaknya perangkat listrik yang digunakan bisa terjadi dirumah tangga dan perusahaan. Sekarang PLN memberikan kemudahan kepada calon pelanggan/ pelanggan yang ingin menambah daya atau pasang baru, dapat diakses melalui web pln, datang langsung ke loket pelayanan, dapat diakses melalui aplikasi pln mobile. Berikut ini prosedur-prosedur untuk melakukan tambah daya dari pelayanan pelanggan:

1. Pelayanan pendaftaran

Datang langsung ke loket pelayanan pln dari lokasi yang terdekat, atau bisa membuka web pln, setelah itu pelanggan mengisi data formulir dan mendatangi formulir permintaan yaitu tambah daya, serta melampirkan dokumen berupa

- a) Fotocopy KTP atau identitas diri pelanggan (bisa di fotocopy kan oleh petugas pelayanan bagi yang tidak membawa fotocopy tersebut)
- b) Foto lokasi rumah pelanggan

Formulir data permintaan tambah daya dibagi menjadi 3 rangkap, kemudian dimasukkan ke file agenda permintaan, selanjutnya lembar asli diberikan ke petugas pelayanan, dan tembusan diberikan untuk pelanggan sebagai tanda terima

Setiap pada permintaan tambah daya serta dokumen berupa formulir pelanggan, fotocopy ktp/kk, fotocopy rekening listrik yang tersusun dalam file permohonan tambah daya. Kemudian untuk melakukan pengiriman ke fungsi pelayanan dan pemantauan harus dilakukan dengan membuat rencana pengiriman

c) Rencana atau survei

Tujuan untuk memberikan tanggapan mengenai permohonan tambah daya dapat disetujui dari pelanggan atau tidak, memerlukan data teknik. Perencanaan serta survei data teknik dilapangan dilakukan dengan cara menggunakan survei dari fungsi perencanaan. Jika data teknik telah tersedia di loket layanan, bisa dalam bentuk bagan, ataupun dari sistem komputer tidak harus melakukan perencanaan serta survei dilapangan

d) Mengecek data tunggakan/ data hutang pelanggan

Sebelum mencetak surat jawaban perlu di periksa dahulu mungkin terdapat tunggakan rekening listrik atau mempunyai tagihan susulan dari P2TL yang belum dilunaskan. Pada saat melakukan pengecekan terdapat tunggakan maka akan dilunaskan terlebih dahulu oleh pelanggan dan pengecekan data tunggakan dengan melalui aplikasi yang ada di komputer cukup mudah dan cepat untuk mengecek informasi induk saldo

e) Surat jawaban

Setiap melakukan proses permintaan tambah daya harus segera dibuatkan surat jawaban, karena untuk membuat permintaan tambah daya dengan daya yang

lebih besar memerlukan data teknik. Apabila data teknik disajikan pada FPL (fungsi pelayanan) dapat berupa manual atau melalui sistem informasi jaringan komputer, maka tidak harus survei ke lapangan, jika untuk tambah daya kurang dari ribuan watt maka tidak memerlukan data teknik

f) Perjanjian penjualan tenaga listrik

Pada saat melakukan proses transaksi tambah daya tidak perlu dibuatkan surat perjanjian jual beli tenaga listrik yang baru, melainkan hanya untuk suplemen saja

g) Pelaksanaan pembayaran

Setiap pembayaran untuk tambah daya pada permintaan pelanggan maka diperhitungkan biaya penyambungan, biaya penyesuaian jaminan pelanggan, ppn (jika ada), dan biaya materai. Pembayaran bisa datang ke loket atau melalui rekening bank

h) Mencetak perintah kerja/ berita pemasangan

Petugas akan mencetak berkas perintah kerja/berita pemasangan dan di tandatangani oleh manager

i) Pelaksanaan tambah daya

Setelah mencetak perintah kerja yang dilakukan oleh petugas pelayanan pelanggan akan di kirimkan ke petugas layanan penyambungan untuk pengambilan material di gudang. Setiap melaksanakan tambah daya di buatkan berita acara pemasangan SL menjadi 4 rangkap dan sudah ditandatangani oleh manager. Selanjutnya layanan penyambungan dapat membuat perintah kerja

pemasangan dan berita acara pemasangan kemudian layanan penyambungan mempotret hasil pemasangan tambah daya dan dikirim ke pelayanan pelanggan. Berita acara pemasangan SL, fungsi pelayanan membuat PDL dan terbagi menjadi 2 rangkap, yang pertama PDL asli akan dikelola ke bagian untuk pengolahan data atau bagian pembuatan rekening untuk proses peremajaan data induk pelanggan ada di aplikasi HOME yang berupa foto pemasangan, tanggal input, cetak PK, tanggal terpasang kwh, foto pelanggan, foto saat pergantian kwh. Selanjutnya berkas atau surat perintah kerja yang sudah di input ke aplikasi HOME dan sudah ada dalam peremajaan, maka seluruh data atau dokumen tambah daya di pindah ke petugas ke bagian pengarsipan

3.2.2 Prosedur Penanganan Layanan Complain

Terjadi beberapa hal menyebabkan dari komplain pelanggan dikarenakan ketidakpuasan pelanggan dengan pelayanan pada perusahaan tersebut atau kurangnya dalam menangani masalah dan kurang komunikasi antara pelanggan dan petugas.

Keluhan Pelanggan dapat terjadi dengan:

- a. Rumah kosong itu saat pelanggan tidak ada ditempat dan saat petugas melakukan jadwal baca meter dilokasi tersebut dan angka meter tidak di dapat oleh petugas, sehingga angka yang dipakai menggunakan metode PLN dengan menghitung rata2 pemakaian selama 3 bulan terakhir sehingga angka pasti tidak akan sesuai dengan yang ada dilokasi dan menyebabkan tagihan melonjak

dan pembaca jadwal meter tidak datang dengan rutin ke lokasi lokasi yang ditunjukkan oleh perusahaan

- b. Pemadaman listrik dikarenakan mcb lemah atau karena wilayah tersebut kelebihan beban karena instalasi pelanggan dari kwh meternya rusak
- c. Pemasangan baru atau perubahan daya yang minta segera realisasi
- d. Rumah terkunci disebabkan karena pelanggan tidak ada dirumah dan petugas datang untuk melakukan pengecekan meter kemudian pelanggan tidak ada dirumah dan tagihan di rata-rata sistem PLN tidak sesuai dengan fisik meteran atau stand kwh tidak tercatat dari rumah pelanggan
- e. Kwh meter rusak, banyak berbagai macam kerusakan
- f. Kwh token error, kondisi dimana pada saat pengisian pulsa tidak masuk yang disebabkan kwh meter tidak berjalan yang semestinya, sehingga voucher yang dimasukkan dari pelanggan tidak masuk
- g. Gangguan instalasi, bisa terjadi karena kurangnya perawatan atau pemasangan instalasi listrik yang tidak memenuhi standar

Berdasarkan penyebab keluhan pelanggan yang sudah disebutkan diatas, maka pihak PLN harus memiliki prosedur dalam menangani keluhan dari pelanggannya, Berikut ini dapat dijelaskan mengenai prosedur penanganan layanan keluhan pelanggan:

- a. Pelanggan harus memberitahukan kepada petugas pengaduan PLN bahwa terjadi kerusakan bisa melalui aplikasi, website, media, telepon atau datang ke unit pelayanan PLN untuk menyampaikan keluhan seperti apa yang dialami
- b. Saat pelanggan datang ke unit pelayanan petugas mengucapkan salam dan mempersilahkan duduk ke pelanggan, dan petugas mendengarkan baik baik apa yang dikeluhkan pelanggan
- c. Petugas menyediakan form untuk keluhan yang berisi tentang rincian data pelanggan, rincian tindakan dan diberikan kepada pelanggan
- d. Pihak atasan dari pengaduan PLN akan mengidentifikasi petugas yang akan bertanggungjawab untuk mengatasinya keluhan pelanggan
- e. Petugas PLN akan meminta identitas pelanggan seperti, nomor telepon pelanggan untuk mengenai laporan proses penanganan yang dilakukan petugas
- f. Pelaporan hasil pengelola pengaduan sampai dengan ke pimpinan
- g. Selanjutnya survei ke lokasi dan melakukan pengecekan

Dari pengaduan yang diterima, selanjutnya melaksanakan kegiatan pemeriksaan dan penyelesaian. Waktu petugas melaksanakan survei dan menemukan lokasi yang mengenai posisi rumah yang mengalami kerusakan. Kemudian petugas memberikan hasil laporan pemeriksaan dan penyelesaian dari lokasi tersebut akan dikirim ke fungsi pengaduan layanan untuk dicatat/ masukkan ke dalam daftar pengaduan pelanggan

- h. Petugas memberikan jawaban hasil apabila terdapat kerusakan parah maka akan diganti dengan alat listrik yang baru, apabila telah disurvei dan melakukan pemeriksaan, memiliki biaya yang perlu dibayar kepada pelanggan dan diberikan surat jawaban tentang jumlah besarnya beban tersebut dan diberikan penjelasan hal mengenai rusaknya instalasi listrik yang dialami oleh pelanggan. Dan juga pada surat jawaban dituliskan keterangan apa saja kerusakan dalam waktu pelaksanaan perbaikan perlu diganti instalasi atau diperbaiki
- i. Pelanggan membayar biaya sesuai dengan ketentuan
Bagi pengaduan atau laporan yang lainnya akan dikenakan anggaran sesuai dengan aturan yang berlaku seperti dirumah pelanggan dilakukannya pergantian meter maka akan membayar anggaran yang ditentukan oleh PLN dan bagian layanan pelanggan membuat pembayaran dan memberikan tanda pembayaran asli yang sudah diregister setelah itu pelanggan menerimanya
- j. Petugas melakukan perbaikan
Pada saat melakukan perbaikan, jika diperlukan pergantian sambungan listrik atau pergantian KWH Dummy, maka akan dibuatkan surat perintah kerja/ PK oleh petugas untuk ganti KWH Dummy dan berita acara pemasangan KWH/pembongkaran sambungan listrik

BAB IV

KESIMPULAN DAN SARAN

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan yang penulis dapat mengenai Sistem dan Prosedur Pelayanan Pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelayanan pelanggan dari PT PLN Persero ULP Medan Satria yang melayani untuk kebutuhan listrik kepada konsumen seperti rumah tangga, instansi, dan sebagainya. Pelayanannya seperti mengajukan permohonan tambah daya, permohonan ubah daya, melakukan pembelian token, permohonan sambungan baru, pelayanan untuk mengajukan permohonan yang diinginkan konsumen bisa datang melalui unit pelayanan terdekat, dan juga bisa melalui web PLN
2. Prosedur pelayanan untuk keluhan pelanggan bagi pelanggan yang ingin komplain tentang masalah instalansi dapat datang langsung ke unit terdekat atau bisa melakukan pengaduan komplain melalui aplikasi atau telepon. Petugas akan dengan sigap dalam menangani keluhan pelanggan dan manfaat pengaduan komplain bagi PLN untuk evaluasi kinerja, meningkatkan kinerja, memperbaiki pelayanan sehingga agar tercapainya kepuasan bagi pelanggan.

4.2 Saran

Saran yang diberikan untuk sistem dan prosedur pelayanan pelanggan pada PT PLN Persero ULP Medan Satria

1. Untuk para petugas dalam melakukan pelaksanaan pelayanan pengaduan , jika ada kendala tentang gangguan instalasi seperti pemadaman listrik secara mendadak dan tidak adanya pemberitahuan, dan disebabkan nya komplain dari pelanggan, maka petugas sebelum terjadinya melakukan proses pemadaman bergilir, harus memberitahukan langsung ke media sosial bahwa terjadinya proses pemadaman listrik untuk lokasi lokasi yang akan di padamkan secara bergilir, maka dari itu pelanggan tidak akan komplain dengan adanya pemberitahuan.
2. Pelayanan seperti untuk mengajukan permohonan tambah daya atau permohonan ubah daya dapat digunakan dengan, aplikasi PLN Mobile ini sangat memudahkan untuk calon pelanggan untuk kebutuhannya yang ingin mengajukan permohonan, dan prosedur prosedur untuk mengajukan permohonan dari aplikasi PLN Mobile harus dibuat dengan mudah agar pelanggan nya dapat mengerti. Aplikasi PLN Mobile juga akan memudahkan calon pelanggannya agar tidak perlu repot untuk datang ke unit pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Chandra, T. d. (2011). *Service, Quality and Satisfaction (Ed 3)*. Yogyakarta: Andi.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi. 2*. Yogyakarta: Andi.
- Greenberg, P. (2010). *CRM at the speed of light : Social CRM Strategies. Tool, and Techniques for Engaging Your Customer*.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- James. (2006). *Introducing To Information System*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, P. K. (2013). *Manajemen Pemasaran, Jilid Kedua*. Jakarta: Erlangga.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2008). *Prinsip-Prinsip Pemasaran Jilid 1*. Jakarta: Erlangga.
- Manap, A. (2016). *Revolusi Manajemen Pemasaran. Edisi Pertama, Mitra*. Jakarta: Wacana Media.
- Moenir, A. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mukarom, L. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Mukarom, Z. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Nasution, F. &. (2004). *Manajemen Jasa*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Rasto. (2015). *Manajemen Perkantoran*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sailendra, A. (2005). *Langkah-Langkah Praktis Membuat SOP*. Yogyakarta: Trans Idea.
- Susanto, A. (2013). *Sistem Informasi Akuntansi*. Bandung: Lingga Jaya.
- Susanto, D. A. (2004). *Sistem Informasi Manajemen konsep dan pengembangannya*. Bandung: Lingga Jaya.
- Sutabri. (2005). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Tambunan, R. M. (2013). *Pedoman Penyusunan Standard Operating*. Jakarta: Maistas Publishing.
- Tjiptono, F. (2005). *Strategi Pemasaran Edisi Kedua*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. (2012). *Strategi Pemasaran, ed. 3*. Yogyakarta: Andi.
- Tjiptono, F. d. (2003). *Total Quality Management, Edisi Revisi*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wibowo. (2011). *Manajemen Kinerja, Edisi Ketiga*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Wibowo, A. (2011). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.



LAMPIRAN

1 Lampiran Loket Pelayanan Medan Satria



2 Lampiran Customer Service Medan Satria



3 Lampiran Petugas Penyambungan PLN



4 Lampiran Foto Bersama dengan Pegawai



5 Lampiran Foto bersama dengan Pegawai



6 Sertifikat Magang di Unit Pelayanan Pelanggan Medan Satria

UP3 Bekasi ULP Medan Satria



SERTIFIKAT

PRAKTEK KERJA INDUSTRI

Diberikan kepada :

SYLVIA

Telah menyelesaikan Praktek Kerja Industri pada unit layanan PT PLN (Persero) atas kinerjanya kami memberikan Penilaian "B". Penilaian ini diberikan sesuai dengan Kinerjanya


28/05/2021. Bekasi PT PLN (Persero) ULP Medan Satria

HARMANTO
Manager ULP Medan Satria

Pondok Ungu, Jl Sultan Agung
No.353 Medan Satria

www.pln.co.id

7 Lampiran Formulir Data Pelanggan

 PT PLN (Persero)
UID JABAR
UP3 BEKASI – ULP MEDAN SATRIA

No.....

LAPORAN KUNJUNGAN PELANGGAN

Hari/ Tgl Laporan : Jam :

Nama Pelapor :

Isi Laporan :

.....

.....

.....

Alamat (Persil) :

.....

.....

ID Pelanggan :

Telp : a.....

b.....

Keterangan :

Tanda Tangan Pelapor

(.....)