

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI P2TL
PADA PELANGGAN PT PLN (PERSERO)
ULP RIVAI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

**Dibuat Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Menyelesaikan
Pendidikan Diploma III Pada Jurusan Administrasi Bisnis
Politeknik Negeri Sriwijaya**

OLEH:

**LIA ANISA
NPM 062130600152**

**POLITEKNIK NEGERI SRIWIJAYA
PALEMBANG
2024**

**ANALISIS PROSEDUR PELAYANAN ADMINISTRASI P2TL
PADA PELANGGAN PT PLN (PERSERO)
ULP RIVAI PALEMBANG**



LAPORAN AKHIR

OLEH:

**LIA ANISA
NPM 062130600152**

Menyetujui,

Pembimbing I,

**Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si
NIP 197301312001121002**

**Palembang, 17 Juli 2024
Pembimbing II,**

**Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., M.M
NIP 198103222003122001**

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi Bisnis,

**Dr. Heri Setiawan, S.E., M.AB., CPMA.
NIP 197602222002121001**

**Koordinator Program Studi
DIII Administrasi Bisnis**

**Fetty Maretha, S.E., M.M.
NIP 198203242008012009**

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Lia Anisa
NPM : 062130600152
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL Pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Laporan yang saya buat dengan judul sebagaimana tersebut diatas beserta isinya merupakan hasil dari penelitian saya sendiri.
2. Laporan Akhir ini bukanlah plagiat/Salinan Laporan Akhir milik orang lain.
3. Apabila Laporan Akhir saya plagiat/menyalin Laporan Akhir milik orang lain maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan Laporan Akhir beserta konsekuensinya.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk diketahui pihak-pihak yang berkepentingan.

Palembang, 18 Juli 2024

Yang membuat pernyataan,



Lia Anisa
NPM 062130600152

LEMBAR PENGESAHAN

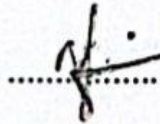
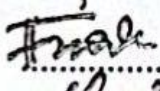
Nama : Lia Anisa
NPM : 062130600152
Jurusan/Program Studi : Administrasi Bisnis/DIII Administrasi Bisnis
Mata Kuliah : Pelayanan Prima
Judul Laporan Akhir : Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL
Pada Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Rival
Palembang

Telah dipertahankan dihadapan Dewan Penguji Laporan Akhir
Jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis
dan dinyatakan LULUS

Pada Hari: Jumat

Tanggal: 2 Agustus 2024

TIM PENGUJI

<u>No.</u>	<u>Nama</u>	<u>Tanda Tangan</u>	<u>Tanggal</u>
1.	Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si Ketua Penguji		12 / 8 / 2024
2.	Dr. Paisal, S.E., M.Si Anggota Penguji		12 / 8 / 2024
3.	M. Riska Maulana Effendi, S.E., M.Si Anggota Penguji		12 / 8 / 2024
4.	Dr. Dewi Fadila, S.E., M.M Anggota Penguji		12 / 8 / 2024
5.	Afrizawati M, S.E., M.Si Anggota Penguji		9 / 8 / 2024

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“What hurts you today makes you stronger tomorrow.” (Jennie Ruby Jane)

“Tidak ada yang tidak mungkin di dunia ini. Semua akan terjadi dengan niat, doa, usaha, dan tawakal kepada Allah SWT.” (Lia Anisa)

Kupersembahkan kepada:

- **Kedua Orang Tua Tercinta**
- **Saudari-Saudariku Tersayang**
- **Sahabat Surgaku**

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa yang telah memberikan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan Akhir ini tepat pada waktunya, yang merupakan salah satu syarat menyelesaikan pendidikan Diploma III pada jurusan Administrasi Bisnis Program Studi Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya.

Laporan akhir ini berjudul **“Analisis Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL Pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang”**. Laporan akhir ini membahas tentang prosedur pelayanan administrasi P2TL pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang, serta persepsi pelanggan P2TL mengenai prosedur pelayanan administrasi di Perusahaan tersebut.

Penulis menyadari Laporan akhir ini banyak terdapat kekurangan, kekeliruan dan masih jauh dari kesempurnaan baik segi penyajian maupun pembahasan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak agar laporan ini menjadi lebih baik lagi tentunya.

Akhir kata penulis ucapkan terima kasih atas bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi pembaca, rekan-rekan mahasiswa dan pihak yang membutuhkan sebagai penambah wawasan dan ilmu pengetahuan.

Palembang, 2 Agustus 2024

Penulis

UCAPAN TERIMA KASIH

Dalam penulisan Laporan akhir ini, saya banyak sekali mendapat bantuan, bimbingan, dorongan, petunjuk, saran, keterangan-keterangan dan data baik secara lisan maupun tertulis oleh berbagai pihak. Oleh sebab itu, pada kesempatan ini dengan penuh rasa syukur dan hormat saya menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Bapak Subagio dan Ibu Yuherni selaku orang tua penulis yang senantiasa mendoakan, memberikan dukungan dan selalu mencurahkan kasih dan sayangnya untuk penulis. Terima kasih untuk segala doa dan pengorbanannya, penulis berjanji akan sukses dan membahagiakan kedua orang tua.
2. Ayuk Selly dan Ayuk Dwi selaku saudara penulis yang telah mendoakan dan memberikan semangat untuk penulis, agar menjadi orang yang sukses dan dapat membanggakan keluarga.
3. The Biggest Girl Group In The World Is My Love Blackpink. Terima kasih kepada Jisoo Kim, Jennie Ruby Jane Kim, Roséanne Park, dan Lalisa Manobal yang telah memotivasi penulis dan selalu membuat suasana hati penulis menjadi lebih baik.
4. Bapak Dr. Hadi Jauhari, S.E., M.Si. dan Ibu Dr. Marieska Lupikawaty, S.E., selaku Pembimbing penulis yang telah memotivasi, mengarahkan dan membimbing penulis dalam menyelesaikan Laporan Akhir.
5. Sahabat surga penulis yaitu BB9 dan Grup Konsisten yang telah mendoakan dan menemani penulis dikala suka maupun duka.
6. Seluruh keluarga GI BEI POLSRI yang telah mendoakan, memberikan semangat serta memotivasi penulis agar dapat menyelesaikan laporan akhir dengan cepat.
7. Karyawan P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang yang telah membantu dan memberikan izin untuk melakukan penelitian dan

menjadikan PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang sebagai objek penelitian penulis.

8. Bapak/Ibu Dosen dan Staf Jurusan Administrasi Bisnis Politeknik Negeri Sriwijaya yang telah banyak memberikan ilmu kepada penulis selama kuliah di Politeknik Negeri Sriwijaya.
9. Semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan laporan ini yang tidak dapat disebutkan satu persatu.

Semoga bantuan dan jerih payah dari semua pihak yang ikut serta berpartisipasi dalam penyusunan Laporan Akhir ini, diberikan Ridho dan berkah dari Allah SWT. Demikianlah dengan segala kerendahan hati, penulis mengharapkan semoga laporan ini bermanfaat dan berguna bagi kita semua.

Aamiin.

Palembang, 2 Agustus 2024

Penulis

ABSTRAK

Tujuan dari penulisan laporan akhir ini adalah untuk mengetahui dan menggali informasi mengenai Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL pada Pelanggan PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang. Metode pengumpulan data yang digunakan adalah observasi berpartisipasi, wawancara semi terstruktur, dokumentasi dan studi kepustakaan. Penulis menggunakan teknik analisis data kualitatif dengan menggunakan data hasil wawancara dan didukung oleh data referensi maupun buku-buku yang berhubungan dengan masalah yang sedang dibahas. Berdasarkan hasil pembahasan yang diperoleh penulis, dapat diungkapkan bahwa Bagian P2TL PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang belum sepenuhnya baik dalam melakukan pelayanan administrasi, dimensi pelayanan yang belum dipenuhi oleh karyawan P2TL yaitu Reabilitas (*Reability*), Daya Tanggap (*Responsiveness*), Empati (*Empaty*), dan Bukti Fisik (*Tangibles*). Oleh karena itu, bagian P2TL pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang dapat melengkapi aturan dalam melakukan pelayanan administrasi, serta dapat melakukan penjelasan yang baik agar pelanggan dapat terus mengingat informasi yang disampaikan. Hasil penelitian ini dapat dimanfaatkan oleh perusahaan khususnya bagian P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang dalam mengevaluasi kinerja karyawan pada saat melakukan prosedur pelayanan administrasi.

Kata kunci: Prosedur, Pelayanan, Administrasi, P2TL, Pelanggan

ABSTRACT

The purpose of writing this final report is to find out and explore information about P2TL Administrative Service Procedures for Customers of PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang. The data collection methods used are participant observation, semi-structured interviews, documentation and literature study. The author uses qualitative data analysis techniques using interview data and is supported by reference data and books related to the problem being discussed. Based on the results of the discussion obtained by the author, it can be revealed that the P2TL Section of PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang has not been fully good at providing administrative services, the service dimensions that have not been fulfilled by P2TL employees are Reability, Responsiveness, Empathy, and Tangibles. Therefore, the P2TL section at PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang can complete the rules in carrying out administrative services, and can make good explanations so that customers can continue to remember the information conveyed. The results of this study can be utilized by companies, especially the P2TL section at PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang in evaluating employee performance when performing administrative service procedures.

Keywords: Procedure, Service, Administration, P2TL, Customer

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
HALAMAN PERNYATAAN	iii
HALAMAN PENGESAHAN PENGUJI	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH	vii
ABSTRAK	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
 BAB I PENDAHULUAN.....	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang Pemilihan Judul	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah.....	Error! Bookmark not defined.
1.3 Ruang Lingkup Pembahasan	Error! Bookmark not defined.
1.4 Tujuan dan Manfaat Penelitian ..	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Manfaat Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5 Metode Penelitian.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Pendekatan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Jenis dan Sumber Data.....	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Analisis Data.....	Error! Bookmark not defined.
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	Error! Bookmark not defined.
2.1 Prosedur.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Pelayanan	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Pengertian Pelayanan.....	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Bentuk-bentuk layanan ..	Error! Bookmark not defined.

2.2.3 Dimensi Kualitas Pelayanan **Error! Bookmark not defined.**

Halaman

2.2.4 Etika Pelayanan**Error! Bookmark not defined.**

2.2.5 Prinsip-Prinsip Pelayanan Prima . **Error! Bookmark not defined.**

2.3 Administrasi**Error! Bookmark not defined.**

2.3.1 Pengertian Administrasi.**Error! Bookmark not defined.**

2.3.2 Fungsi - Fungsi Administrasi..... **Error! Bookmark not defined.**

2.4 Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik P2TL...**Error! Bookmark not defined.**

2.4.1 Pengertian P2TL**Error! Bookmark not defined.**

2.4.2 Macam-macam P2TL**Error! Bookmark not defined.**

2.5 Pelanggan**Error! Bookmark not defined.**

BAB III KEADAAN UMUM PERUSAHAAN ..Error! Bookmark not defined.

3.1 Sejarah Singkat Perusahaan**Error! Bookmark not defined.**

3.2 Visi, Misi dan Tujuan PT PLN (Persero). **Error! Bookmark not defined.**

3.2.1 Visi PT PLN (Persero).....**Error! Bookmark not defined.**

3.2.2 Misi PT PLN (Persero) ...**Error! Bookmark not defined.**

3.2.3 Tujuan PT PLN (Persero) .**Error! Bookmark not defined.**

3.3 Logo PT PLN (Persero).....**Error! Bookmark not defined.**

3.4 Struktur Organisasi dan Pembagian Tugas PT PLN (Persero)
ULP Rivai Palembang**Error! Bookmark not defined.**

3.4.1 Struktur Organisasi PT PLN (Persero) ULP Rivai
Palembang.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.2 Tugas dan Fungsi PT PLN (Persero) ULP Rivai
Palembang.....**Error! Bookmark not defined.**

3.4.3 Tugas dan Fungsi Unit kerja PT PLN (Persero) ULP
Rivai Palembang**Error! Bookmark not defined.**

3.5 Tugas, Kewenangan, dan Kewajiban Petugas Administrasi
P2TL**Error! Bookmark not defined.**

3.5.1	Tugas dari Petugas Administrasi P2TL	Error! Bookmark not defined.
3.5.2	Kewenangan dari Petugas Administrasi P2TL	Error! Bookmark not defined.
3.5.3	Kewajiban dari Petugas Administrasi P2TL.....	Error! Bookmark not defined.
3.6	SOP Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL .	Error! Bookmark not defined.

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASANError! Bookmark not defined.

4.1	Hasil	Error! Bookmark not defined.
-----	-------------	-------------------------------------

Halaman

4.1.1	Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang..	Error! Bookmark not defined.
4.1.2	Persepsi Pelanggan Mengenai Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3	Hambatan Dalam Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
4.1.4	Upaya Penanggulangan Hambatan Dalam Prosedur Pelayanan Administrasi P2TL di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang	Error! Bookmark not defined.

BAB V KESIMPULAN DAN SARANError! Bookmark not defined.

5.1	Kesimpulan.....	Error! Bookmark not defined.
5.2	Saran.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR PUSTAKAError! Bookmark not defined.

LAMPIRAN-LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Data Jumlah Seluruh Pelanggan dan Jumlah Pelanggan yang Melanggar P2TL di wilayah PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 1.2 Data Pelanggan yang Telah Melunasi dan Belum Melunasi Denda P2TL Wilayah PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.1 Jadwal Wawancara.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.2 Data Jumlah Pelanggan yang Melanggar P2TL berdasarkan golongan pelanggaran di wilayah PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang	Error! Bookmark not defined.
Tabel 4.3 Definisi Operasional Variabel.....	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

		Halaman
Gambar 3.1	Logo PLN.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.2	Persegi	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.3	Petir atau kilat	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.4	Tiga Gelombang.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 3.5	Struktur Organisasi Pada PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.1	Alur Prosedur Pelayanan Administrasi di PT PLN (Persero) ULP Rivai Palembang.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.2	Bukti Pelanggaran Golongan 1	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.3	Bukti Pelanggaran Golongan II.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.4	Bukti Pelanggaran Golongan III ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.5	Bukti Pelanggaran Golongan IV ...	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.6	Jenis dan golongan pelanggaran pemakaian tenaga listrik....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.7	Rincian Data Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.8	Jenis Pelanggaran	Error! Bookmark not defined.

Gambar 4.9	Detail Perhitungan Biaya	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.10	Menu Input Nomor BA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.11	Penyimpanan Data.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.12	Penetapan Tagihan Susulan Tunai	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.13	Rincian Data Pelanggan	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.14	Jenis Pelanggaran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.15	Detail Perhitungan Biaya	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.16	Menu Input Nomor BA	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.17	Jenis Pembayaran Angsuran.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.18	Penyimpanan Data.....	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.19	Penetapan Tagihan Susulan Angsuran	Error! Bookmark not defined.
Gambar 4.20	Surat Penagihan Hutang	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Lembar Rekomendasi Ujian Laporan Akhir
Lampiran 2	Surat Pengantar Pengambilan Data
Lampiran 3	Surat Izin Pengambilan Data
Lampiran 4	Surat Balasan Pengambilan Data
Lampiran 5	Lembar Kesepakatan Pembimbing I
Lampiran 6	Lembar Kesepakatan Pembimbing II
Lampiran 7	Lembar Konsultasi Pembimbing I
Lampiran 8	Lembar Konsultasi Pembimbing II
Lampiran 9	Lembar Kunjungan Mahasiswa Ke Perusahaan/Instansi
Lampiran 10	Lembar Revisi Laporan Akhir
Lampiran 11	Lembar Persetujuan Revisi Laporan Akhir
Lampiran 12	Hasil Wawancara dengan Karyawan PT PLN (Persero)
Lampiran 13	Hasil Wawancara dengan Pelanggan P2TL
Lampiran 14	Berita Acara Merah dan Berita Acara Putih

Lampiran 15 Surat Panggilan dan Surat Peringatan P2TL

Lampiran 16 Dokumentasi