

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

TUGAS AKHIR

PROSEDUR PELAYANAN PENAMBAHAN DAYA LISTRIK PADA PT. PLN ULP PERAWANG KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya
(A.Md) pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan
Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Oleh:

MUTILA LEONI EVSON
NIM: 01970223251

PROGRAM STUDI DIII MANAJEMEN PERUSAHAAN

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2022



LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Mutila Leoni Evson
 NIM : 01970223251
 Program Studi : DIII Manajemen Perusahaan
 Judul : Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik Pada
 PT. PLN ULP Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten
 Siak Provinsi Riau
 Hari/Tanggal Ujian : Kamis, 29 September 2022

DISETUJUI OLEH

Dosen Pembimbing

Dr. Putriana, S.E., M.M.
 NIP. 19691120 200701 2 023

MENGETAHUI

Dekan
 Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial

Ketua Program Studi
 D-III Manajemen Perusahaan



Dr. Hj. Mahyarni, S.E., M.M.
 NIP. 19700826 199903 2 001

Henni Indrayani, S.E., M.M.
 NIP. 19700802 199803 2 003

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR

Nama : Mutila Leoni Evson
 NIM : 01970223251
 Jurusan : Diploma III Manajemen Perusahaan
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik pada
 PT. PLN ULP Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten
 Siak Provinsi Riau
 Tanggal Ujian : 29 September 2022

Tim Penguji

Ketua Penguji

Dr. Jhon Afrizal, S.H.I.,M.A.
 NIP. 19790911 201101 1 003

Sekretaris

Zulhaida, S.E, M.M.
 NIP. 19741204 201411 2 001

Penguji I

Sehani, S.E, M.M.
 NIP. 19741211 200710 2 004

Penguji II

Ilham Chandra Putra, S.E, M.M
 NIP. 19890329 201903 1 008

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/ 2021

Tanggal : 20 November 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MUTILA LEONI EVSON
NIM : 01970223251
Tempat/Tgl. Lahir : Sungai Nibung, 31 Juli 2001
Prodi : DIII Manajemen Perusahaan

Judul ~~Disertasi/Thesis/Skripsi~~/Karya Ilmiah lainnya*: **“PROSEDUR PELAYANAN PENAMBAHAN DAYA LISTRIK PADA PT. PLN ULP PERAWANG KECAMATAN TUALANG KABUPATEN SIAK PROVINSI RIAU”**

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi~~/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu ~~Disertasi/Thesis/Skripsi~~/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan ~~Disertasi/Thesis/Skripsi~~/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 20 Oktober 2022

Yang membuat pernyataan



Mutilla Leoni Evson
NIM. 01970223251

Hak Cipta milik UIN Suska Riau
Hak Cipta Dilindungi Undang-undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK**PROSEDUR PELAYANAN PENAMBAHAN DAYA LISTRIK PADA
PT. PLN ULP PERAWANG KECAMATAN TUALANG KABUPATEN****SIAK PROVINSI RIAU****Oleh:****MUTILA LEONI EVSON****NIM: 01970223251**

Tenaga listrik ialah energi utama yang diperlukan oleh masyarakat, dengan tidak adanya listrik aktivitas ataupun kegiatan yang berhubungan dengan listrik dapat terhenti. Salah satu jenis pelayanan yang ditawarkan oleh PT. PLN ULP yaitu penambahan daya listrik. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan penambahan daya listrik serta biaya penambahan daya listrik dalam pelayanan penambahan daya listrik pada PT. PLN ULP Perawang. Sumber data yaitu data primer dengan melakukan wawancara secara langsung dan data sekunder yaitu dokumen literatur. Penulisan ini menggunakan metode deskriptif kualitatif. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan penambahan daya listrik pada PT. PLN ULP Perawang sudah cukup baik dan sesuai dengan standar prosedur yang ada meskipun dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hal yang kurang baik.

Kata kunci: prosedur, pelayanan, dan penambahan daya listrik.



KATA PENGANTAR

Assalamu 'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Alhamdulillahirrabbi'l'amin penulis ucapkan kepada ALLAH Subhanahu Wa Ta'ala atas segala rahmat dan keberkahan yang penulis terima sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir yang berjudul **“PROSEDUR PELAYANAN PENAMBAHAN DAYA LISTRIK PADA PT. PLN ULP PERAWANG”**.

Shalawat serta salam tak lupa diberikan kepada junjungan alam Nabi Muhammad SAW, Allahumma Sholli 'Ala Sayyidina Muhammad Wa 'Ala Ali Sayyidina Muhamad. Karena beliau kita semua dapat hidup damai di dunia ini yang membawa kita dari alam kejahiliah/kebodohan ke alam yang penuh dengan ilmu pengetahuan seperti saat ini. Tujuan dari Tugas Akhir ini adalah sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Ahli Madya di Program Studi DIII Manajemen Perusahaan, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Dalam penyelesaian Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, motivasi, dorongan, serta masukan dan nasehat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dikesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Kedua orang tua, Papa (Mardisony) dan Mama (Eva Susanti) yang telah mendoakan dan membimbing serta memberikan semangat yang begitu berarti dan sekaligus saudara kandung saya yaitu Mutia Maighina Evson, Rafli Novrivano Evson, Rauf Novribama Evson, dan Almh. Radivti Yalaraf Evson.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, S.E, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
4. Ibu Henni Indrayani, S.E, M.M., selaku Ketua Program Studi DIII Manajemen Perusahaan.
5. Ibu Zulhaida, S.E, M.M., selaku Sekretaris Program Studi DIII Manajemen Perusahaan.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

6. Ibu Dr. Putriana, S.E, M.M., selaku dosen pembimbing dan penasehat akademik yang telah memberikan masukan dan bimbingan dalam proses penyusunan Tugas Akhir serta membimbing dan mengarahkan selama proses belajar di Program Studi DIII Manajemen Perusahaan.
7. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi DIII Manajemen Perusahaan yang memberikan ilmu dan motivasi.
8. Pimpinan dan segenap karyawan pada PT. PLN ULP Perawang yaitu Ibu Borita, Ibu Idayanah, dan seluruh karyawan yang tidak mungkin disebutkan satu persatu oleh penulis yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.
9. Saudara sepupu yang telah membantu dan memberikan semangat terutama Titha Yuleoni serta teman-teman seperjuangan program studi DIII Manajemen Perusahaan yaitu Debi Praty Dina, Sherly Marlina, Riska Yani Putri, dan Ririn Ramadhani. Dan sahabat se fakultas yang selama ini memberikan dukungan dan mendorong semangat penulis dalam pengerjaan Tugas Akhir ini yaitu Fadilla Imelani, Afifah Rahmawati, Siska Wulandari, dan Ulfa Ifnita Sari.
10. Kepada TIM 1 saat ujian tugas akhir yaitu Ade Zulfadli, Akbar Arya Pramudya, dan Muhammad Ardi Jalil Ishaq.
11. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting.*

Demikian yang dapat penulis sampaikan, Tugas Akhir ini sudah penulis susun dengan semaksimal mungkin, semoga bermanfaat untuk para pembaca dimanapun berada, dan tak lupa segala kritik dan saran sangat penulis harapkan untuk menjadikan Tugas Akhir ini lebih baik.

Pekanbaru, 18 Juli 2022

Penulis

MUTILA LEONI EVSON
NIM: 01970223251

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1.4	Manfaat Prosedur.....	23
3.1.5	Karakteristik Prosedur	24
3.1.6	Pengertian Pelayanan.....	25
3.1.7	Kualitas Pelayanan	27
3.1.8	Pengertian Penambahan Daya Listrik.....	28
3.1.9	Pertimbangan Penambahan Daya Listrik di Rumah.....	28
3.1.10	Pandangan Islam Mengenai Pelayanan.....	29
3.2	Tinjauan Praktek.....	31
3.2.1	Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik.....	31
3.2.2	Biaya Penambahan Daya Listrik Terbaru	47
BAB IV PENUTUP		50
4.1	Kesimpulan.....	50
4.2	Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA		54

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Data Jumlah Pelanggan yang Mengajukan Penambahan Daya Listrik pada Tahun 2021	4
Tabel 3.1	Perbandingan Tinjauan Teori dan Tinjauan Praktek	35



- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Logo PT. PLN ULP	13
Gambar 2.2	Struktur Organisasi PT. PLN ULP Perawang	15
Gambar 3.1	Flowchart Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik pada PT. PLN ULP Perawang	40
Gambar 3.2	Pilih ID Pelanggan di aplikasi PLN Mobile	42
Gambar 3.3	Detail Lokasi Pelanggan.....	42
Gambar 3.4	Pengisian Perubahan Daya dan pilihan Koneksi Untuk.....	43
Gambar 3.5	Pilih Token (Khusus Prabayar).....	44
Gambar 3.6	Isi Data Pelanggan	45
Gambar 3.7	Brosur Biaya Penambahan Daya Listrik tahun 2022	48

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang**

Prosedur merupakan serangkaian kegiatan yang melibatkan beberapa orang dalam melaksanakan suatu wewenang fungsi operasional sebuah perusahaan agar dapat menyelesaikan permasalahan pekerjaan secara efektif dan efisien. Prosedur sendiri didasarkan pada fungsi operasional maupun layanan dari perusahaan tersebut. Dengan kata lain, prosedur pelayanan tersebut ditujukan kepada pelanggan yang telah menginginkan layanan berupa layanan yang ditawarkan oleh perusahaan tersebut untuk mencapai transaksi perusahaan tersebut.

Menurut Mulyadi (2005), Prosedur adalah rangkaian kegiatan dalam suatu departemen yang biasanya melibatkan beberapa orang yang dibuat untuk menjamin penanganan secara teratur atas transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang.

Menurut Soetopo (1999), Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus atau memenuhi apa yang diperlukan atau dibutuhkan oleh orang lain berupa produk jasa.

Sebuah perusahaan akan berhasil atau tidaknya sebagian besar ditentukan dari pelayanan yang baik. Dan biasanya di suatu perusahaan terdapat Prosedur Pelayanan yang ada agar perusahaan tersebut mencapai transaksi yang telah di tetapkan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tenaga listrik ialah energi utama yang diperlukan oleh masyarakat baik dalam rumah tangga maupun industri, dengan tidak adanya listrik aktivitas ataupun kegiatan yang berhubungan dengan listrik dapat terhenti. Listrik juga merupakan bagian signifikan dari kehidupan kita dan tanpa pengembangan listrik, kita tidak dapat melanjutkan kegiatan yang seperti sekarang ini. Apalagi dalam mengantisipasi pasar bebas dan era globalisasi, listrik merupakan kebutuhan yang mendukung setiap individu di Indonesia.

Oleh karena itu, dengan semakin meningkatnya ilmu pengetahuan dan teknologi, listrik juga berkembang menjadi kebutuhan primer yang sangat dibutuhkan oleh masyarakat yang dimana setiap industri mendukung berbagai kegiatan masyarakat. Listrik sendiri telah menjadi kebutuhan mendasar untuk kebutuhan manusia dengan perbedaan dalam berbagai aktivitas atau kegiatan dan akan digunakan untuk fungsi yang berbeda di masa depan nantinya. Hampir semua kebutuhan manusia dalam beberapa dekade terakhir membutuhkan listrik.

Perubahan teknologi dan arus informasi yang cepat telah mendorong perusahaan untuk menghasilkan produk dan layanan yang memenuhi kebutuhan dan keinginan para pelanggan tersebut sehingga konsumen merasa puas dengan apa yang telah mereka dapatkan dari perusahaan. Banyak hal yang dapat dilakukan perusahaan untuk memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen, salah satunya adalah memberikan kesan atau citra yang baik kepada konsumen yang sesuai dengan karakteristik prosedur dan kualitas pelayanan terhadap produk dan layanan yang diberikan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

PT. Perusahaan Listrik Negara (PLN) Persero merupakan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang bergerak dan menangani semua aspek bagian listrik dan bertugas memberikan layanan dan memasok listrik ke pemerintah daerah. Salah satu jenis pelayanan yang di tawarkan oleh PT. PLN (persero) yaitu penambahan daya listrik.

Saat ini kebutuhan listrik sangat meningkat, seperti peningkatan kebutuhan listrik bagi industri maupun rumah tangga. Dengan banyaknya peningkatan daya listrik, perusahaan di tuntut untuk meningkatkan pelayanan secara profesional. Seiring berjalannya waktu, Indonesia mengalami tingkat pembangunan yang sangat tinggi disegala bidang, disertai dengan pertumbuhan penduduk. Untuk itu PT. PLN tentunya harus menyediakan listrik dengan daya yang cukup dan berkualitas tinggi.

Salah satu jenis pelayanan yang di tawarkan oleh PT. PLN (persero) yaitu penambahan daya listrik. Masih banyaknya pelanggan yang belum mengetahui prosedur dan persyaratan mengenai penambahan daya listrik ini. Yang mana pemasangan penambahan daya listrik ini adalah untuk daya tersambung besarnya dengan daya pemakaian yang telah di sepakati antara pelanggan dengan PT. PLN yang terdapat dalam perjanjian jual beli tenaga listrik yang menjadi dasar kilo watt (kW) di dalam penambahan daya tersebut.

PT. PLN ULP (Persero) memberikan pelayanan penambahan daya listrik dimana pelanggan dapat memilih berapa daya yang akan digunakan. Kepentingan pelayanan yang menyangkut masyarakat secara keseluruhan adalah menjadi hal yang penting. Pada dasarnya pelayanan juga menjadi

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

penentu sikap seseorang berdasarkan kesan yang diberikan oleh perusahaan. Pelayanan yang baik akan menjadi hubungan yang baik pula kedepan nya dengan pelanggan.

Berikut ini jumlah pelanggan pada PT. PLN ULP (Persero) Perawang mulai dari bulan Januari sampai Desember 2021 dapat ditunjukkan pada tabel 1.1 dibawah ini:

Tabel 1.1
Data Jumlah Pelanggan yang Mengajukan Penambahan Daya Listrik pada Tahun 2021

BULAN	JUMLAH PELANGGAN YANG MENGAJUKAN PENAMBAHAN DAYA
JANUARI	8
FEBRUARI	19
MARET	103
APRIL	114
MEI	66
JUNI	91
JULI	69
AGUSTUS	81
SEPTEMBER	38
OKTOBER	179
NOVEMBER	37
DESEMBER	69
TOTAL	874

Sumber: PT. PLN ULP Perawang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada Tabel diatas dapat disimpulkan bahwa jumlah penambahan daya listrik pada PT. PLN ULP Perawang dari bulan Januari sampai dengan Desember tahun 2021. Pada bulan Januari dan Februari 2021 jumlah pelanggan yang tertera sebanyak 8 dan 19 pelanggan. Pada bulan Maret dan April 2021 mengalami peningkatan sebanyak 103 dan 114 pelanggan. Pada bulan Oktober 2021 mengalami peningkatan yang sangat signifikan yaitu sebanyak 179 pelanggan. Sedangkan pada bulan November dan Desember tahun 2021 jumlah pelanggan lebih sedikit dibandingkan dengan bulan Oktober 2021 yakni sebanyak 37 dan 69 pelanggan.

Pelayanan jasa berupa pelayanan penambahan daya listrik ini sempat mengalami keterbatasan antrian untuk pelanggan akibat pembatasan sosial diawal pandemi Covid-19 masuk ke Indonesia. Karena hal ini membuat para pelanggan kurang mengetahui layanan penambahan daya listrik ini. Oleh karena itu, PT. PLN ULP Perawang menawarkan jasa layanan penambahan daya listrik ini terkait dengan besarnya daya yang tersambung yang nantinya disepakati oleh pelanggan dan PT. PLN terdapat pada surat perjanjian jual beli tenaga listrik. Bentuk dari penerapan standar protokol kesehatan di saat pandemi ini pada PT. PLN yakni dengan penerapan 3M yaitu menggunakan masker, menjaga jarak, dan mencuci tangan serta pengecekan suhu tubuh.

Berdasarkan pembahasan pada latar belakang yang telah diuraikan, maka penulis tertarik untuk membahas mengenai **“Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik pada PT. PLN ULP Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau”**. Dimana akan dibahas mengenai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

prosedur layanan penambahan daya listrik dengan data hasil berupa wawancara pada karyawan PT. PLN (Persero) ULP Perawang.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan penjabaran dari latar belakang yang telah diuraikan tersebut, maka rumusan masalah yang diangkat pada tugas akhir ini adalah Bagaimana prosedur pelayanan penambahan daya listrik pada PT. PLN (Persero) ULP Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penulisan

1. Tujuan Penulisan

Berdasarkan penjabaran dari rumusan masalah di atas, adapun tujuan dari penulisan ini adalah untuk mengetahui prosedur pelayanan penambahan daya listrik pada PT. PLN ULP Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau.

2. Manfaat Penulisan

a. Bagi Akademis

Secara akademis dapat memberikan deskripsi dan juga referensi kepada mahasiswa ataupun mahasiswi lainnya mengenai prosedur pelayanan penambahan daya listrik pada PT. PLN ULP Perawang.

b. Bagi Penulis

Menambah pengetahuan, wawasan, dan pengalaman bagi penulis sendiri guna memperoleh ilmu mengenai prosedur pelayanan. Serta untuk memenuhi tugas-tugas dan melengkapi persyaratan untuk

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperoleh gelar ahli madya pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial program studi D3 Manajemen Perusahaan.

c. Bagi Perusahaan

Sebagai sarana perubahan lebih baik dalam menetapkan prosedur pelayanan penambahan daya listrik pada PT. PLN Pekanbaru.

1.4 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini saya lakukan di PT. PLN ULP Perawang yang beralamat di Jalan Muhammad Ali, Perawang Barat, Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak, Provinsi Riau (Kode Pos: 28685), Email: pln.perawang@yahoo.com pada tanggal 19 April 2022 sampai dengan 20 Mei 2022.

1.5 Metode Penulisan

1. Jenis dan Sumber Data

- a. Jenis data yang saya gunakan dalam penulisan ini terdiri dari dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder.

1) Data Primer

Data primer merupakan data yang di dapat penulis secara langsung melalui observasi atau pengamatan secara langsung dari perusahaan, seperti sejarah secara singkat mengenai perusahaan, struktur organisasi, tugas-tugas dari karyawan, dan lainnya.

2) Data Sekunder

Data sekunder merupakan data yang di dapat penulis secara tidak langsung yang penulis dapatkan dari dokumen-dokumen perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

b. Sumber data yang saya gunakan dalam penulisan ini terdiri dari:

1) **Observasi**

Observasi merupakan pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis dengan cara mengamati secara langsung objek yang menjadi permasalahan dalam prosedur pelayanan penambahan daya listrik pada PT. PLN ULP Perawang.

2) **Wawancara**

Metode ini merupakan salah satu proses penulis memperoleh untuk tujuan dari penulisan dengan cara tanya jawab secara langsung dengan pewawancara dan responden atau orang yang penulis wawancarai, dengan atau tanpa menggunakan pedoman wawancara itu sendiri. Pengumpulan data dengan metode ini yang dilakukan oleh penulis dengan cara melakukan tanya jawab kepada salah satu karyawan PT. PLN ULP Perawang.

3) **Dokumentasi**

Dokumentasi merupakan penggunaan dokumen mengenai hal-hal yang biasa berupa catatan, buku, transkrip, agenda, foto, dan sebagainya. Dalam penelitian ini, dokumentasi yang saya gunakan berasal dari catatan, buku profil, struktur organisasi dan tuntunan kerja, dan foto di PT. PLN ULP Perawang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4) Analisis Data

Dalam menganalisis data, penulis menggunakan analisis deskriptif. Analisis deskriptif yaitu data-data yang di dapat dibahas secara keseluruhan berdasarkan fakta-fakta yang terjadi di perusahaan tersebut, kemudian di hubungkan dengan tinjauan teori yang mendukung pembahasan, sehingga di ambil kesimpulan serta memberikan saran yang diperlukan oleh perusahaan.

1.6 Sistematika Penulisan

Dalam penulisan laporan ini, penulis membagikan kedalam beberapa bab dan masing-masing bab dibagi menjadi sub bab dengan uraian sebagai berikut:

BAB I : PENDAHULUAN

Dalam bab ini, penulis menguraikan mengenai latar belakang, rumusan masalah, tujuan dan manfaat penulisan, lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan serta sistematika penulisan.

BAB II : GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai Sejarah Perusahaan, Visi & Misi dan Motto PT. PLN ULP Perawang, Struktur Organisasi dan Tugas-Tugas di PT. PLN ULP Perawang.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK

Pada bab ini menjelaskan mengenai Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik pada PT. PLN ULP Perawang.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Pada bab ini menjelaskan mengenai kesimpulan berdasarkan tujuan dan saran.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah PT. PLN ULP Perawang

PT. PLN (Persero) wilayah Riau dan Kepulauan Riau mengemban suatu amanah besar bagi pelayanan listrik di bumi lancang kuning ini. Perubahan ke arah perbaikan pelayanan pun terus dilakukan, antara lain dengan dilakukannya perubahan organisasi PLN di Riau, yaitu dengan adanya Keputusan Presiden No. 139 Tahun 1998 tanggal 11 September 1998 tentang Tim Restrukturisasi dan Rehabilitasi PT Perusahaan Listrik Negara (Persero).

Selanjutnya PLN telah menerbitkan Keputusan Direksi No. 113.K/010/DIR/2001 tanggal 25 Mei 2001 sehingga PLN Wilayah III berubah status menjadi PT PLN (Persero) Unit Bisnis Sumatera Barat Riau termasuk di dalamnya pembentukan Wilayah Usaha Riau. Kemudian PT PLN (Persero) Wilayah Sumatera Barat Riau dipisah menjadi PT PLN (Persero) Wilayah Sumbar dan PT PLN (Persero) Wilayah Riau yang berdiri sendiri sesuai Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002 tanggal 02 Juli 2002 tentang Perubahan Pengorganisasian Unis Bisnis di Lingkungan PT PLN (Persero).

Dan juga yang terakhir diterbitkan Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003 tanggal 19 November 2003 tentang Organisasi PT PLN (Persero) wilayah Riau dan Kepulauan Riau. Sekarang PT PLN (Persero) wilayah Riau dan Kepulauan Riau telah memiliki empat kantor, yaitu Kantor Wilayah, Kantor Cabang Pekanbaru, Kantor Cabang Selat Panjang, Kantor Cabang Dumai, dan Kantor Cabang Rengat.

Dengan pembentukan Organisasi PT PLN (Persero) wilayah Riau dan Kepulauan Riau ini, diharapkan percepatan peningkatan pelayanan mengenai listrik di Bumi Lancang Kuning ini dapat berjalan secara efektif dan efisien dengan tetap berfokus pada sistem manajemen yang berbasis pada kepuasan pelanggan.

2.2 Visi, Misi, dan Motto PT. PLN

1. Visi

Diakui sebagai Perusahaan Kelas Dunia yang Bertumbuh Kembang, Unggul dan Terpercaya dengan bertumpu pada Potensi Insani.

2. Misi

- a. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan, dan pemegang saham.
- b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.
- c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
- d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3. Motto

“Listrik untuk kehidupan yang lebih baik”.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.3 Logo PT. PLN ULP

Gambar 2.1 Logo PT PLN ULP



Sumber: <https://kioslambang.wordpress.com/2011/11/24/arti-logo-pln/>

Lambang PT PLN (Persero) terdiri dari :

1. Bidang Persegi Panjang

Menjadi bidang dasar bagi elemen-elemen lambang lainnya, melambangkan bahwa PT PLN (Persero) merupakan wadah atau organisasi yang terorganisir dengan sempurna. Berwarna kuning untuk menggambarkan pencerahan, seperti yang diharapkan PLN bahwa listrik mampu menciptakan pencerahan bagi kehidupan masyarakat. Kuning juga melambangkan semangat yang menyala-nyala yang dimiliki tiap insan yang berkarya di perusahaan ini.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Petir atau Kilat

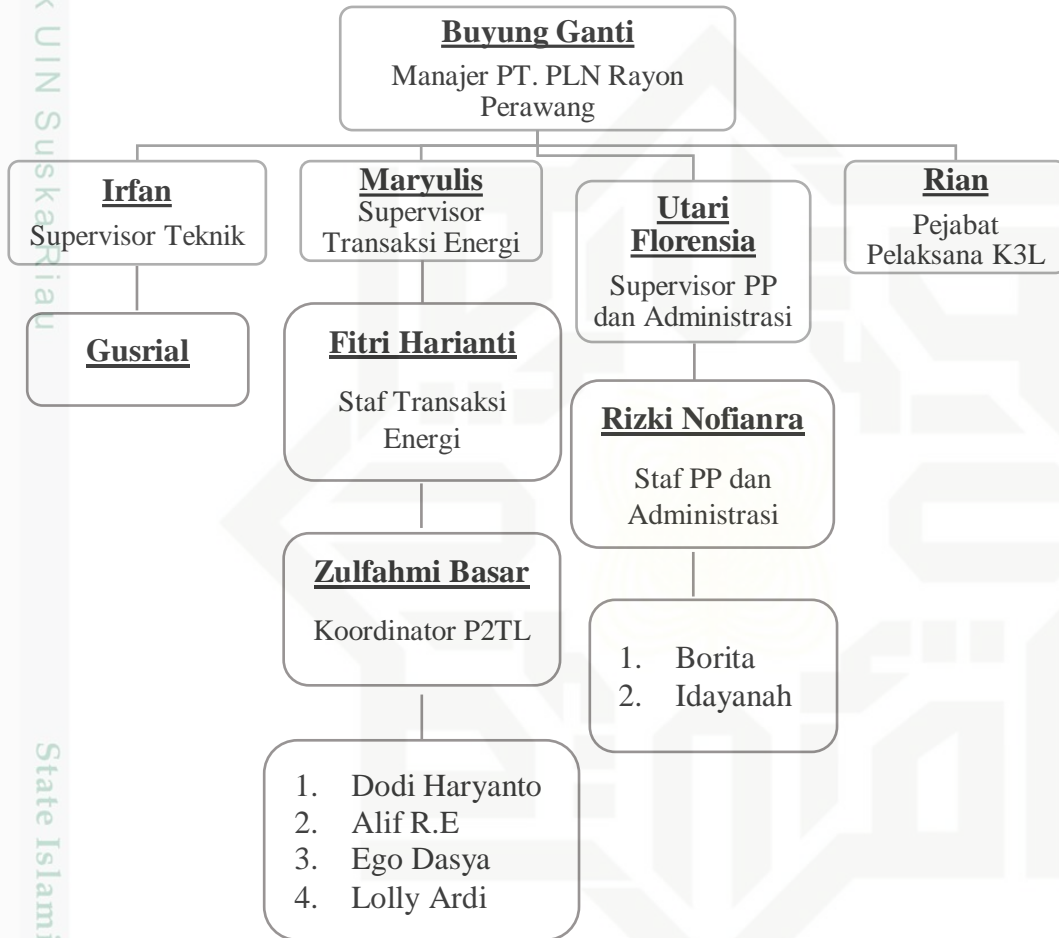
Melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya sebagai produk jasa utama yang dihasilkan oleh perusahaan. Selain itu petir pun mengartikan kerja cepat dan tepat para insan PT PLN (Persero) dalam memberikan solusi terbaik bagi para pelanggannya. Warnanya yang merah melambangkan kedewasaan PLN sebagai perusahaan listrik pertama di Indonesia dan kedinamisan gerak laju perusahaan beserta tiap insan perusahaan serta keberanian dalam menghadapi tantangan perkembangan zaman.

3. Tiga Gelombang

Memiliki arti gaya rambat energi listrik yang dialirkan oleh tiga bidang usaha utama yang digeluti perusahaan yaitu pembangkitan, penyaluran, dan distribusi yang seiring sejalan dengan kerja keras para insan PT PLN (Persero) guna memberikan layanan terbaik untuk pelanggannya. Diberi warna biru untuk menampilkan kesan konstan (sesuatu yang tetap) seperti halnya listrik yang tetap diperlukan dalam kehidupan manusia. Di samping itu biru juga melambangkan keandalan yang dimiliki insan-insan perusahaan dalam memberikan layanan terbaik bagi para pelanggannya.

2.4 Struktur Organisasi PT PLN ULP Perawang

Gambar 2.2 Struktur Organisasi PT PLN ULP Perawang.



Sumber: PT. PLN ULP Perawang Tahun 2022

2.5 Uraian Job Description Bagian Jabatan di PT. PLN ULP

Berikut ini uraian beberapa jabatan dan wewenang beserta tugas-tugasnya pada PT PLN ULP Perawang, antara lain yaitu:

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Manajer

Adapun tugas atau kewajiban yang harus dilakukan oleh Manajer ULP antara lain:

- Mengkoordinir rencana investasi untuk 1 tahun kedepan yang meliputi, program peningkatan pemasaran, mutu, efisiensi, dan pelayanan.
- Mengkoordinir pelaksanaan pedoman keselamatan ketenagalistrikan (K2) dan K3 untuk keselamatan dan kemandirian pegawai dalam bekerja.
- Mengoptimalkan operasi daneliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.
- Mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan tata usaha langganan (TUL).
- Meningkatkan mutu pelayanan secara terus menerus baik dari sisi pelayanan gangguan, proses pelayanan, cater, penagihan yang ditungkan juga dalam angka-angka standar pelayanan triwulan.
- Menandatangani Surat Keluar, SPJBTL, SPK, Surat Perjanjian Kontrak sesuai kewenangannya.

2. Supervisor Transaksi Energi

Supervisor Transaksi Energi mempunyai tujuan utama jabatan yaitu mengkoordinasikan kegiatan pembacaan meter (Fungsi II), pembuatan rekening (Fungsi III), pemasangan, pengoperasian, dan pengendalian Alat Pembatas-Pengukuran (APP-Mekanik), proteksi pelanggan atau jaringan distribusi, *Automatic Meter Reading* (AMR), untuk memenuhi standar

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

operasional yang berlaku. Adapun tugas lain Supervisor Transaksi Energi sebagai berikut:

- Menyusun rencana pengembangan sistem transaksi tenaga listrik untuk mendukung kebutuhan transaksi yang sesuai dengan *demand* (Pertumbuhan Beban).
- Membuat laporan transaksi tenaga listrik dan neraca energi serta laporan sesuai bidangnya untuk mendukung laporan kinerja bidang *corporate*.
- Mengolah data perusahaan untuk laporan AP2B dan bahan evaluasi/analisa untuk mendukung laporan kinerja unit.
- Menghitung arus gangguan dan merencanakan koordinasi *setting relay* proteksi.
- Mengawasi pelaksanaan pemasangan/pemeliharaan APP pelanggan khusus pelanggan >66 KVA.
- Menyusun dan mengendalikan anggaran rutin investasi perluasan jaringan.

3. Supervisor Teknik

Supervisor Teknik memiliki tugas dan wewenang sebagai berikut, yaitu:

- Melaksanakan pencapaian target kinerja fungsi teknik distribusi.
- Melaksanakan pengendalian konstruksi, operasi dan pemeliharaan jaringan distribusi untuk mempertahankan keandalan pasokan energi tenaga listrik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- Menjaga aset dan pemutakhiran dan pemutusan aliran tenaga listrik.
- Melaksanakan penyambungan dan pemutusan aliran tenaga listrik.
- Melaksanakan Penertiban Pemakaian Tenaga Listrik P2TL untuk menekan *losses*.
- Melaksanakan Keselamatan Ketenagalistrikan K2.
- Melaporkan pencapaian kinerja pengusaha Area dan ULP.

4. Supervisor Pelayanan Pelanggan (PP) dan Administrasi

Supervisor Pelayanan Pelanggan (PP) dan Administrasi mempunyai tugas mengatur kerjanya para bawahannya (*staff*), membuat *job descriptions* untuk *staff* bawahannya, bertanggung jawab atas hasil kerja *staff*, memberi motivasi kerja pada *staff* bawahannya, membuat jadwal kegiatan kerja untuk karyawan, memberikan *briefing* bersama *staff*, serta membuat *planning* pekerjaan harian, mingguan, bulanan, dan tahunan. Dalam melaksanakan tugasnya, supervisor Pelayanan Pelanggan (PP) dan Administrasi dibantu oleh:

- *Assistant Analyst/Junior Analyst* Pelayanan Pelanggan.
- *Assistant Officer/Junior Officer* Pengendalian Piutang.
- *Assistant Analyst/Junior Analyst* Akuntansi & Keuangan.

Supervisor administrasi memiliki tugas pokok lain sebagai berikut :

- Melaksanakan fungsi tata usaha langganan.
- Mengelola K3 dilingkungan gedung ULP.
- Mengatur administrasi perkantoran, pemeliharaan gedung/kantor, dan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

fasilitas kerja.

- Mengola fungsi keuangan di ULP.
- Mengola fungsi kehumasan.
- Pengelolaan dana alur kas.
- Menyiapkan rencana kerja dan anggaran.
- Pelaksanaan pelayanan penerimaan, penyimpanan pengambilan barang, dan pengamanan.
- Pelaksanaan pencatatan semua transaksi.

5. Pejabat Pelaksana K3

Tugas pejabat pelaksana K3 di PT PLN ULP Perawang memiliki tugas sebagai berikut, yaitu:

- Keselamatan kerja adalah daya upaya yang ditujukan untuk menjamin keutuhan dan kesempurnaan baik jasmani maupun rohani tenaga kerja, hasil karya, dan budayanya.
- Kesehatan kerja adalah kesehatan yang khusus meliputi upaya untuk mengatur kebersihan, peredaman udara/suhu, penerangan, dll. Di semua tempat kerja guna melindungi kesehatan jasmani maupun rohani tenaga kerja.

Keselamatan dan kesehatan kerja merupakan upaya yang ditujukan untuk menjamin/menjaga/melindungi keselamatan dan kesehatan badan, jiwa manusia sesuai dengan syarat-syarat keselamatan dan kesehatan yang diberlakukan.

6. P2TL

- Melakukan pemeriksaan terhadap JTL, STL, APP dan Perlengkapan APP serta Instalasi Pemakai tenaga listrik dalam rangka menertibkan pemakaian tenaga listrik.
- Melakukan pemeriksaan atas pemakaian tenaga listrik.
- Mencatat kejadian-kejadian yang ditemukan pada waktu dilakukan P2TL menurut jenis kejadiannya.
- Menandatangani Berita Acara hasil pemeriksaan P2TL dan Berita Acara lainnya serta membuat laporan mengenai pelaksanaan P2TL.
- Menyerahkan dokumen dan barang bukti hasil temuan pemeriksaan P2TL kepada Petugas Administrasi P2TL dengan dibuatkan Berita Acara serah terima dokumen dan Barang Bukti P2TL.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penulisan yang telah di uraikan di atas pada bagian tinjauan praktek, maka penulis memperoleh beberapa kesimpulan, yaitu sebagai berikut:

1. Prosedur pelayanan penambahan daya listrik dapat dilakukan pendaftarannya melalui online dan offline. Berikut ini langkah-langkah pendaftarannya melalui online dan offline:
 - 1) Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik Secara Online
 - a. Buka aplikasi PLN Mobile (jika tidak ada aplikasinya, dapat diunduh melalui play store) lalu isi data dan id meter listrik. Setelah itu klik pada bagian Ubah Daya dan Migrasi.
 - b. Baca terlebih dahulu syarat dan ketentuan perubahan daya online. Jika kita telah membaca dan memahaminya, klik mulai.
 - c. Pilih ID pelanggan atau ID meter pelanggan lalu klik Lanjutkan.
 - d. Pilih detail lokasi dan sesuaikan denah lokasi dengan alamat rumah yang sebenarnya lalu klik Lanjutkan.
 - e. Pilih layanan dan tentukan perubahan daya yang diinginkan, yaitu bisa untuk menambah ataupun mengurangi dan isi bagian Koneksi Untuknya dibagian yang mana akan di pilih.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- f. Jika pelanggan sudah menambah daya, selanjutnya akan dapat pilihan pengisian token dimulai Rp. 5000 – Rp. 1.000.000,- lalu klik lanjutkan.
- g. Setelah selesai, pelanggan melakukan pengisian data pelanggan yang menyertakan NIK, Nama Pengguna, Email, dan nomor handphone. Selanjutnya pelanggan akan memperoleh email dari PLN tentang permohonan perubahan daya. Kemudian lakukanlah konfirmasi yang ada pada link di dalam email tersebut.
- h. Link yang telah diklik akan membawa kita masuk ke situs resmi PLN yang juga akan memberikan kode bayar biaya tambah daya listrik yang harus pelanggan bayarkan. Kode tersebut juga dikirimkan melalui email yang diikuti dengan tempat pembayaran yang ditunjuk oleh PLN, contohnya kios *Payment Point Online Bank* (PPOB) dan Kantor Pos.
- i. Jika pelanggan membayar biaya tambah daya listrik melalui Kantor Pos, petugas akan meminta pelanggan untuk menyebutkan kode bayar yang telah kita miliki. Setelah kode bayar tersebut di input oleh petugas, akan muncul nama, ID pelanggan, serta jumlah biaya tambah daya listrik yang harus dibayarkan, di tambah dengan biaya administrasi Kantor Pos.
- j. Langkah terakhir, tunggu petugas PLN datang dan mengganti meteran yang sekaligus menambah daya listrik. Proses ini biasanya

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

membutuhkan waktu selama 10 hari kerja, dihitung dari tanggal Anda membayar biaya tambah daya listrik.

2) Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik secara Offline

- a. Hubungi kantor unit PLN terdekat ke bagian pelayanan pelanggan melalui telepon terlebih dahulu atau dapat langsung melalui loket PLN tersebut.
- b. Saat datang ke kantor PLN, bawa seluruh dokumen yang diperlukan, seperti:
 - Fotokopi rekening listrik terakhir.
 - Fotokopi KTP pemohon (siapkan juga surat lainnya, seperti surat kuasa, surat perjanjian, atau surat keterangan lainnya untuk menghindari kesalahan).
 - Lembar denah lokasi bangunan atau rumah.
 - Biaya tambah daya listrik yang dibutuhkan.
 - Biaya penyambungan (BP).
 - Lakukan pembayaran biaya tambah daya listrik di loket pembayaran unit PLN terdekat.

2. Untuk penambahan daya listrik, ada biaya yang perlu pelanggan persiapkan. Biaya penambahan daya listrik ini terdiri dari beberapa komponen, yaitu berupa biaya penyambungan dan biaya MCB. Berikut ini penjelasan mengenai biaya penyambungan dan biaya MCB:



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1) Biaya Penyambungan

Biaya penambahan daya listrik yang harus disiapkan pertama adalah berupa biaya penyambungan, yaitu perubahan daya dari meteran atau sambungan listrik yang sudah ada.

2) Biaya Penggantian MCB

MCB atau *Miniature Circuit Breaker* adalah alat yang berfungsi untuk pembatasan arus listrik. Jika pelanggan ingin menambah daya, MCB perlu diganti supaya kapasitasnya sesuai dengan daya tersebut.

2.2 Saran

Dari pembahasan dan kesimpulan yang telah di uraikan, maka penulis dapat memberikan masukan ataupun saran yang mungkin berguna nantinya untuk dijadikan sebagai pertimbangan bagi PT. PLN ULP Perawang dalam meningkatkan pelayanan penambahan daya listrik, yaitu sebagai berikut:

1. Sebaiknya dilakukan peningkatan antar muka dengan pelanggan yang lebih baik lagi sehingga dapat meningkatkan kenyamanan penggunaan aplikasi PLN mobile ini agar lebih efisien dan efektif.
2. Sebaiknya aplikasi PLN Mobile ini dapat dikembangkan lagi dan terintegrasi sampai tingkatan keseluruhan pelayanan yang ada di PT. PLN ULP Perawang.



DAFTAR PUSTAKA

Al-Qur'an dan Terjemahan

Djafri, Novianty. 2018. *Manajemen Pelayanan (Berbasis Revolusi Mental)*. Gorontalo: Ideas Publishing.

Kodu, Sarini. 2013. "Harga, Kualitas Produk dan Kualitas Pelayanan Pengaruhnya Terhadap Keputusan Pembelian Mobil Toyota Avanza". *Jurnal EMBA*. Vol. 1, No. 3, Hal. 1251-1259.

Kurnia, Puja, 2021. "PT. PLN (Persero) ULP Bengkalis *Standard Operating Procedur* (SOP) Penambahan Daya". Laporan Praktek Kerja Praktek. Bengkalis: Politeknik Negeri Bengkalis

Kusumawati, Nilam. 2020. "Prosedur Penjualan Kredit Kendaraan Roda 2 Pada Yamaha Arsita Subang". *Jurnal Universitas Subang*. Vol. 2, Hal. 58.

Maulidiah, Sri. 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan Terpadu Administrasi Kecamatan*. Bandung: CV. Indra Prahasta.

Mulyadi. 2016. *Sistem Akuntansi*. Jakarta: Salemba Empat.

Nashudin. 2016. *Manajemen & Kepemimpinan dalam Pelayanan Publik*. Mataram: Sanabil Creative.

Nasution, Wahyudin Nur. 2017. "Perencanaan Pembelajaran: Pengertian, Tujuan, dan Prosedur". *Jurnal Pendidikan*. Vol. 1, No. 2.

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nuraida, Ida. 2014. *Manajemen Administrasi Perkantoran*. Yogyakarta: PT Kanisius.

Nurdin, Ismail. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.

Nurhadi. 2018. "Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah". *Jurnal Ekonomi dan Bisnis*. Vol. 2, No. 2. Hal. 138.

Rahmadana, Muhammad Fitri dkk. 2020. *Pelayanan Publik*. Medan: Yayasan Kita Menulis.

Keputusan Direksi No. 089.K/010/DIR/2002

Keputusan Direksi No. 300.K/010/DIR/2003

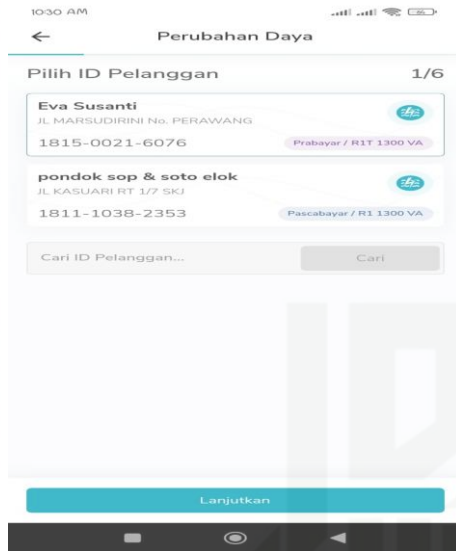
www.web.pln.co.id (Diakses pada tanggal 20 Mei 2022)

<https://kioslambang.wordpress.com/2011/11/24/arti-logo-pln/> (Diakses pada tanggal 15 Juni 2022)

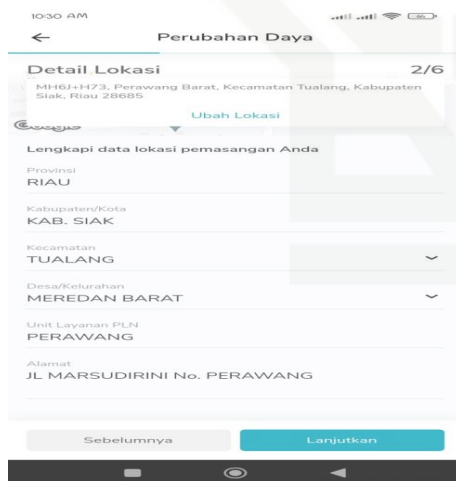
<https://www.scribd.com/doc/95784643/PENGERTIAN-PROSEDUR> (Diakses pada tanggal 15 Juli 2022)

LAMPIRAN

1. Dokumentasi



Pilih ID Pelanggan melalui Aplikasi PLN Mobile



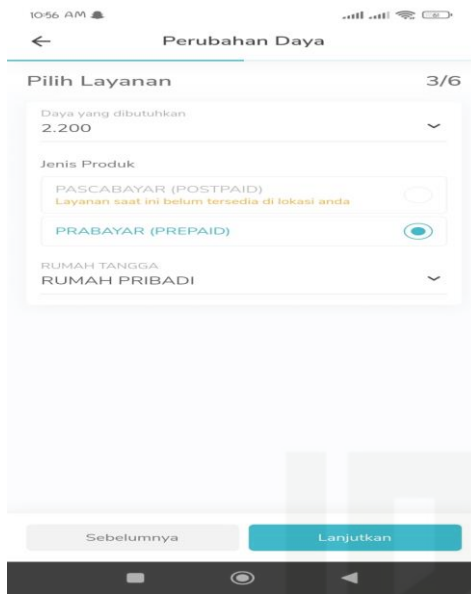
Detail Lokasi Pelanggan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

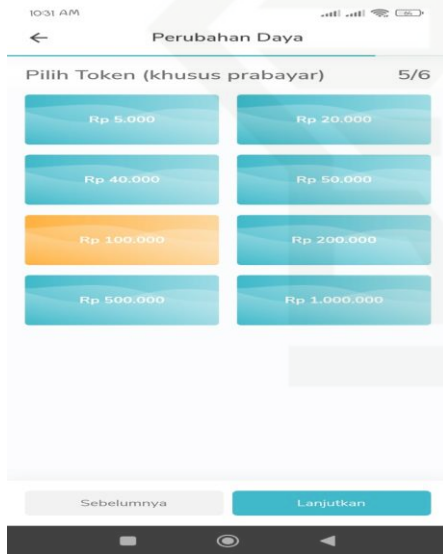
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Pengisian Perubahan Daya dan pilihan Koneksi Untuk



Pilih Token (Khusus Prabayar)



TABEL PERHITUNGAN PENAWARAN SPESIAL TAMBAH DAYA

DAYA LAMA	DAYA BARU	HARGA NORMAL	HARGA PROMO
450	2250	1.639.750	
	3500	2.955.450	
	4400	3.827.550	
	5500	4.893.450	
	7700	7.025.250	
	11000	10.222.550	
500	2250	1.218.300	
	3500	2.519.400	
	4400	3.391.500	
	5500	4.457.400	
	7700	6.589.200	
	11000	9.786.900	
1300	2250	843.300	
	3500	2.131.800	
	4400	3.003.900	
	5500	4.069.800	
	7700	6.201.600	
	11000	9.399.300	
2200	3500	1.259.700	202.100
	4400	2.131.800	
	5500	3.197.700	
	7700	5.329.500	
	11000	8.527.300	
	14000	11.725.100	
3500	4400	872.100	
	5500	1.938.000	
	7700	4.069.800	
	11000	7.267.500	
	14000	1.065.900	
	17000	3.197.700	
4400	5500	1.065.900	
	7700	3.197.700	
	11000	6.395.400	
	14000	9.593.100	
	17000	12.790.800	
	20000	15.988.500	
5500	7700	3.197.700	
	11000	6.395.400	
	14000	9.593.100	
	17000	12.790.800	
	20000	15.988.500	
	23000	19.186.200	
7700	11000	6.395.400	
	14000	9.593.100	
	17000	12.790.800	
	20000	15.988.500	
	23000	19.186.200	
	26000	22.383.900	

Ramadhan Peduli

Dengan membeli REC sebesar Rp 115.500,- dapat berpartisipasi dalam penyumbangan listrik masyarakat yang kurang mampu dan dapatkan harga spesial tambah daya melalui PLN Mobile untuk pelanggan golongan tegangan rendah 1 Fasa dengan pilihan daya akhir 2200 VA sd 11000 VA hanya membayar Rp 202.100,-

* Tarif rumah tangga daya 1300 sd 11000 VA Rp. 1.444.70

PLN mobile * Syarat dan Ketentuan Berlaku

www.pln

Brosur Biaya Penambahan Daya Listrik



Wawancara dengan Salah Satu karyawan administrasi yaitu Ibu Borita di PT. PLN ULP Perawang.

2. Format Wawancara

Pertanyaan Wawancara

Judul : “Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik pada PT. PLN
ULP Perawang”

- 1) Bagaimana prosedur pelayanan penambahan daya listrik secara Online?
- 2) Bagaimana prosedur pelayanan penambahan daya listrik secara Offline?
- 3) Apa saja syarat-syarat yang harus di lengkapi ketika melakukan pengajuan penambahan daya listrik secara Offline?
- 4) Berapakah tarif biaya listrik per golongan penambahan daya listrik tersebut?
- 5) Apakah ada hal yang membedakan dari segi prosedur pelayanan penambahan daya listrik secara online dan offline?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



BIOGRAFI PENULIS

Penulis bernama **MUTILA LEONI EVSON** lahir di Sungai Nibung, 31 Juli 2001. Anak kedua dari lima bersaudara, dari pasangan Bapak Mardisony dan Ibu Eva Susanti. Pada tahun 2013 penulis telah menyelesaikan pendidikan Sekolah Dasar di SDS Muhammadiyah Tualang, kemudian pada tahun 2016 penulis telah menyelesaikan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 03 Tualang dan pada tahun 2019 penulis telah menyelesaikan pendidikan tingkat Sekolah Menengah Atas di SMA Negeri 05 Tualang. Setelah menyelesaikan pendidikan SMA pada tahun 2019 penulis melanjutkan pendidikan ke perguruan tinggi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan mengambil Prodi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

Pada tahun 2021 penulis melaksanakan PKL di Kantor Cabang BPJS Kesehatan Pekanbaru. Pada bulan April-Mei 2022 penulis melakukan penelitian/observasi di Kantor PLN ULP Perawang dengan judul “**Prosedur Pelayanan Penambahan Daya Listrik pada PT. PLN ULP Perawang Kecamatan Tualang Kabupaten Siak Provinsi Riau**” di bawah bimbingan Ibu Dr. Putriana, S.E, M.M., serta dinyatakan “LULUS” dengan menyandang gelar Ahli Madya (A.Md)

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.