

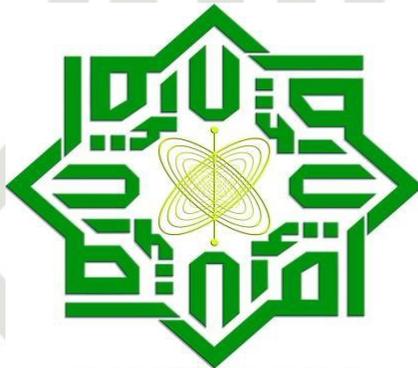
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 *FRONTLINER* PADA PT. PLN (PERSERO)
UNIT LAYANAN PELANGGAN SELATPANJANG KECAMATAN
TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI
PROVINSI RIAU**

*Diajukan Sebagai 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
NURJAMILATUN
NIM.02170221200

UIN SUSKA RIAU

**PROGRAM STUDI D3 MANAJEMEN PERUSAHAAN
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
PEKANBARU**

2024



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 PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

Nama : Nurjamilatun
 Nim : 02170221200
 Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
 Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Frontliner pada PT. PLN (Persero) Unit
 Layanan Pelanggan Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten
 Kepulauan Meranti Provinsi Riau
 Hari/Tanggal Ujian : 07 Juni 2024

DISETUJUI OLEH PEMBIMBING

Yessi Nesneri, SE, MM

NIP. 19870629 202012 2 008

MENGETAHUI

Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Dr. Hj. Mahvarni, SE, MM

NIP. 19700826 199903 2001

Ketua Program Studi
D3 Manajemen Perusahaan

Henni Indravani SE, MM

NIP. 19700802 199803 2003

**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 : Nurjamilatun
NIM : 02170221200
Program Studi : D3 Manajemen Perusahaan
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Tugas Akhir : Prosedur Pelayanan Frontliner pada PT. PLN (Persero) Unit
Layanan Pelanggan Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten
Kepulauan Meranti Provinsi Riau
Tanggal Ujian : 07 Juni 2024

Tim Penguji**Ketua Penguji**

Henni Indrayani, SE, MM
NIP. 19700802 199803 2 003

Sekretaris

Martha Hasanah, SH, MH
NIP. 19850319 202012 2 005

Penguji I

Dr. Putriana, SE, MM
NIP. 19691120 200701 2 023

Penguji II

Dr. Tasriani, M.Ag
NIP. 19700217 200701 2 029

**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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat:
Nomor : Nomor 26/2024
Tanggal : 07 juni 2024

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

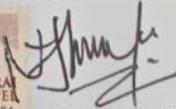
Nama : NUR JAMILATUN
NIM : 02190221200
Tempat/Tgl Lahir : MEKONG, 03 FEBRUARI 2009
Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
Prosedur Pelayanan FRONTER Pada PT. PLN (Persero)
UNIT layanan pelanggan SELATPANGJANG Kecamatan Tebing Tinggi
Kabupaten Kepulauan Meranti 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. Apabila di kemudian 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, 26 Juni 2024
Yang membuat pernyataan


NUR JAMILATUN
NIM: 02190221200



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 *FRONTLINER* PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT LAYANAN PELANGGAN SELATPANJANG KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI PROVINSI RIAU

Oleh :

NURJAMILATUN
NIM : 02170221200

Penelitian ini dilakukan dengan maksud dan tujuan untuk mengetahui prosedur pelayanan *frontliner* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang, dalam penerapannya pelayanan *frontliner* menggunakan standar operasional prosedur (SOP) yang telah ditetapkan perusahaan. Metode penulisan yang digunakan yaitu metode kualitatif. Pengumpulan data melalui wawancara dan dokumentasi. Hasil penulisan ini memperlihatkan bahwa prosedur pelayanan *frontliner* sudah berjalan dengan baik karena selalu menerapkan standar operasional prosedur (SOP) yang berlaku, hal ini dilakukan supaya pelanggan yang datang ke kantor untuk melakukan transaksi atau komplain merasa dilayani dengan baik dan proses pelayanan tidak berbelit, adapun unsur pelayanan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan yaitu kemampuan dari *frontliner* menjelaskan produk atau barang kepada pelanggan dan *frontliner* selalu cepat dalam memberikan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi pelanggan.

Kata kunci : Prosedur, pelayanan *frontliner*



KATA PENGANTAR

Allhamdulillah, segala puji syukur kita kehandiran Allah SWT yang telah memberikan nikmat serta hidayah-Nya terutama nikmat kesempatan kesehatan, sehingga penulis diberikaan kekuatan serta kesehatan dan dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan judul, **“Prosedur Pelayanan *Frontliner* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau”** ini dapat diselesaikan tanpa ada suatu hambatan yang bearti.

Shalawat beserta salam semoga tetap tercurahkan kepada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya. Semoga kita termasuk kedalam golongan orang-rang yang mnedapatkan syafa’at beliau dihari akhir kelak, amin. Dalam penulisan tugas akhir ini penulis menyadari ada kelebihan dan kekurangan, kalau terdapat kebenaran dalam tugas akhir ini maka kebenaran itu datangnya dari Allah SWT. Namun kalau dalam tugas akhir ini terdapat kesalahan maka itu datangny dari penulis itu sendiri. Hal ini tidak lain karena kemampuan, cara berfikir dan pengetahuan yang penulis miliki. Atas segala kekurangan dalam penulisan tugas akhir ini penulis mengharapkan kritik dan saran dari semua belah pihak yang bersifat membangun sehingga diharapkan dapat membawa perkembangan dikemudian hari. Dalam menyelesaikan tugas akhir ini, penulis tidak lepas dari bimbingan, bantuan dan pengarah dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terimakasih kepada :

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 mengummumkan 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Ayahanda tercinta Baharudin dan serta Ibunda Ningsih, yang telah membantu penulis dalam bentuk moril maupun materil serta doa yang tidak henti-hentinya mengalir demi kelancaran dan kesuksesan penulis dalam menyelesaikan tugas akhir ini. Dan terima kasih banyak kepada Abang dan Kakak tercinta , Husaini , Eko Sutrisno, dan Ulfatun Hasanah serta seluruh keluarga besar yang memberikan motivasi serta perhatian kepada penulis.
2. Bapak Prof. Dr. Khairunas Rajab, M.Ag. selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Kamaruddin, S,Sos, M.si selaku wakil dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
5. Bapak Dr. Mahmuzar, M. Hum. selaku wakil dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
6. Ibu Dr. Hj Julina, S.E M Si, selaku wakil dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
7. Ibu Henni Indrayani, SE, MM selaku Ketua Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Ibu Zulhaida, SE, MM selaku Sekretaris Program Studi D3 Manajemen Perusahaan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim 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.

9. Ibu Sehani, SE, MM selaku Pembimbing Akademik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Ibu Yessi Nesrani, SE,MM selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan, saran, serta arahan kepada penulis.
11. Seluruh dosen dan staff di lingkungan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.
12. Bapak Elfa Kurnia Pratama selaku Supervisor PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang Unit Layanan Pelanggan.
13. Sahabat penulis, Pujiati Ningsih, Septia Rismayanti, Dona Alfania, serta anggota dari kelas D3 Manajemen perusahaan di angkatan 2021 yang tidak bisa disebutkan satu-persatu terimakasih sudah menjadi sahabat terbaik selama masa perkuliahan selalu memberi dukungan, motivasi dan doa sehingga bisa menyelesaikan tugas akhir ini.

Penulis menyadari bahwa Tugas Akhir ini masih terdapat kekurangan dan keterbatasan, Namun demikian penulis berharap bahwa Tugas Akhir ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Pekanbaru, 24 april 2024

Penulis,

Nurjamilatun
NIM.02170221200

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penulisan	5
1.4 Manfaat Penulisan	5
1.5 Metode Penulisan.....	6
1.6 Analisis Data	7
1.7 Lokasi Penulisan.....	7
1.8 Sistematika Penulisan Laporan.....	8
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	9
2.1 Sejarah PT. PLN (Persero) Unit layanan pelanggan Selatpanjang..	9
2.2 Visi, Misi, Motto, Serta Tujuan.....	11
2.3 Tata Nilai PLN	12
2.4 Hubungan dengan Pemerintah dan Lembaga Lain.....	13
2.5 Logo PT. PLN (Persero).....	13

- 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.

2.6	Gambar Perusahaan	14
2.7	Struktur Organisasi	15
2.8	Job Description Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.	16
BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK.....		22
3.1	Tinjauan Teori	22
3.1.1	Pengertian Prosedur	22
3.1.2	Pengertian <i>Frontliner</i>	22
3.1.3	Pengertian Pelayanan	23
3.1.4	Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan pelayanan	24
3.1.5	Unsur unsur Pelayanan.....	25
3.1.6	Dasar Hukum Terkait Pelayanan	26
3.1.7	Pandangan Islam	29
3.2	Tinjauan Praktek.....	31
3.2.1	Jenis-jenis Pelayanan pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.	31
3.2.2	Standar Operasional Prosedur (SOP) <i>Frontliner</i> pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan selatpanjang.....	34
3.2.3	Tingkat Kepuasan Pelanggan Terhadap SOP <i>Frontliner</i> pada PT. PLN (Persero) Unit layanan pelanggan selatpanjang...	38
3.2.4	Upaya <i>Frontliner</i> PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang dalam meningkatkan mutu pelayanan.	39

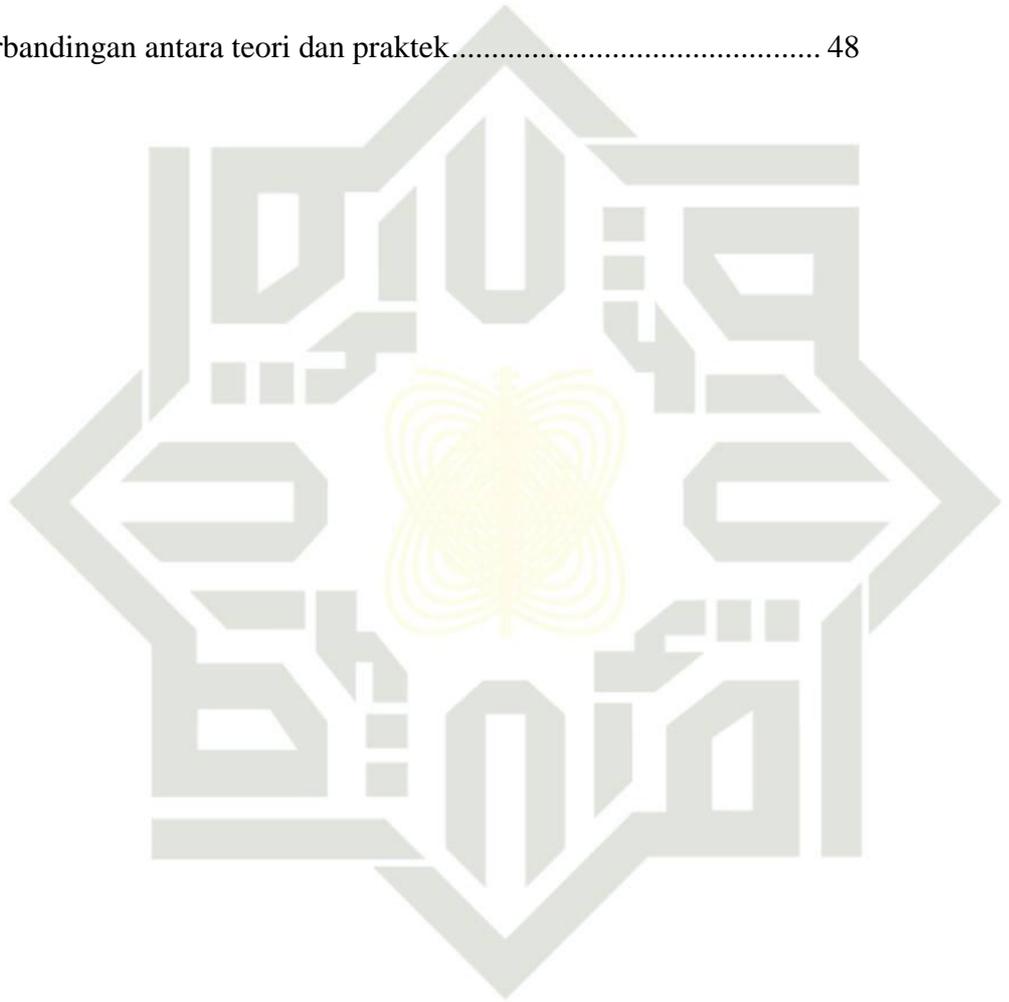
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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.

3.2.5 Kendala Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang.....	42
3.2.6 Prosedur Pelayanan Pelanggan Melalui <i>Frontliner</i>	44
3.2.7 Manfaat dari pelayanan <i>frontliner</i> yang optimal.....	46
3.2.8 Cara Mengatasi Permasalahan Lambatnya Pendistribusian Meteran Baru Kepada Pelanggan.....	47
3.2.9 Perbandingan Teori dan Praktek.....	48
BAB IV PENUTUP	51
4.1 Kesimpulan.....	51
4.2 Saran.....	52
DAFTAR PUSTAKA.....	53
LAMPIRAN.....	55

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 : Laporan jumlah data pelanggan yang dilayani oleh pihak <i>frontliner</i> PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang Tahun 2019-2023.	4
Tabel 3. 1 : Perbandingan antara teori dan praktek.....	48



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	13
Gambar 2. 2 Foto bagian depan PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang	14
Gambar 2. 3 Foto bagian belakang PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang	15
Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang.....	15
Gambar 3. 1 Wawancara dengan pelanggan PLN Selatpanjang.....	38
Gambar 3. 2 Poster himbauan untuk menggunakan aplikasi PLN Mobile	41
Gambar 3. 3 <i>Brefing</i> pagi karyawan <i>frontliner</i>	41
Gambar 3. 4 Prosedur pelayanan pelanggan melalui <i>frontliner</i>	44
Gambar 3. 5 Frontliner sedang berinteraksi dengan pelanggan.....	46

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 LAMPIRAN

Lampiran

1. Daftar Wawancara.
2. Surat izin penelitian dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.
3. Dokumentasi wawancara dengan Supervisor dan petugas pelayanan.
4. Dokumentasi wawancara dengan pelanggan PLN Selatpanjang.
5. Sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile oleh PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.
6. Program PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.
7. Contoh meteran baru sebelum didistribusikan kerumah 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.



BAB I

PENDAHULUAN

1 Latar Belakang

Pada era globalisasi dan perkembangan teknologi saat ini, setiap perusahaan harus dituntut untuk senantiasa mengoptimalkan serta meningkatkan pelayanan secara maksimal. Perkembangan arus teknologi dan informasi yang sangat cepat mendorong setiap perusahaan untuk berlomba-lomba menghasilkan sebuah inovasi dan produk sesuai dengan kebutuhan serta keinginan pelanggan. Sehingga pelanggan merasa puas dengan apa yang mereka dapatkan.

Menurut (**Suparman, 2019**) Memuaskan pelanggan juga merupakan salah satu prestasi kerja dari perusahaan dalam menyajikan produk atau layanan kepada pelanggan. Oleh karena itu perusahaan harus mampu memberikan pelayanan yang terbaik bagi semua pelanggan dengan cara dan pedoman yang telah di atur dalam perusahaan tersebut. Pelayanan juga merupakan hal yang sangat penting dalam sebuah organisasi perusahaan, setiap staf harus bekerjasama serta bertanggung jawab dalam melayani pelanggan, staf juga harus mampu mempelajari karakteristik dan sifat para pelanggan agar dapat mengambil keputusan dan memberikan informasi yang akurat.

Pelayanan dalam penerapannya sehari-hari juga di atur dalam (UU No 25 tahun 2009) tentang pelayanan publik, yang berisi bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat dari UUD Republik Indonesia tahun 1945. Sebagai upaya untuk mempertegas hak 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.



Kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dengan perusahaan dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus didasari pada norma hukum untuk memberi peraturan secara jelas. Pelayanan juga merupakan rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang atau jasa. Pelaksanaan pelayanan pada hakikatnya meliputi karyawan dan petugas yang bekerja di dalam sebuah organisasi atau perusahaan yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian aktivitas pelayanan guna memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan yang baik akan menjadi tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaraan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas dan terukur.

Untuk itu perusahaan harus mampu menjadi garda terdepan dalam segala hal yang berkaitan dengan pelayanan. Terjalannya komunikasi yang baik antar unsur perusahaan dengan para pelanggan akan meningkatkan nilai plus serta memberikan kemajuan bagi perusahaan tersebut, karena kepuasan pelanggan merupakan faktor utama yang sangat penting bagi keberlangsungan hidup sebuah perusahaan.

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang merupakan perusahaan milik pemerintah yang bergerak di bidang jasa kelistrikan dengan mengutamakan pelayanan terbaik untuk memenuhi kebutuhan para pelanggan. Sesuai dengan amanat (UUD No 30 Tahun 2019) Tentang Ketenagalistrikan dalam pasal 29 ayat 1 yang berbunyi bahwa setiap konsumen berhak 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.



mendapatkan pelayanan yang baik serta mendapatkan tenaga listrik secara terus-menerus dan memperoleh listrik sebagai haknya dengan harga yang wajar. Oleh karena itu PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang memiliki bagian khusus yang tugasnya melayani segala aduan atau komplain dari para pelanggan. Bagian yang di maksud tersebut adalah petugas *Frontliner*.

Petugas *Frontliner* PLN memegang tanggung jawab penuh atas segala aktivitas pelayanan yang terjadi di lingkungan perusahaan. Petugas *Frontliner* PLN juga merupakan bagian yang sangat penting dalam sebuah perusahaan untuk membentuk *image* dan citra baik di perusahaan dengan memberikan pelayanan yang ekstra serta pelayanan dengan mengedepankan sikap hurmonis kepada setiap pelanggan, Oleh karena itu *frontliner* harus dituntut memiliki komunikasi yang baik supaya pelanggan bisa dilayani dengan baik . Namun beberapa tahun kebelakang banyak pelanggan yang merasa kurang mendapatkan pelayanan maksimal disebabkan karena keterlambatan pendistribusian meteran baru bagi mereka yang ingin melakukan permohonan pasang meteran baru.

Berikut di bawah ini merupakan jumlah pelanggan yang di layani oleh *frontliner* PT. PLN (Persero) unit layanan pelanggan Selatpanjang.

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Tabel 1. 1 : Laporan jumlah data pelanggan yang dilayani oleh pihak frontliner PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang Tahun 2019-2023.

No	Tahun	Jenis Pelayanan	Jumlah	Total
	2019	Pasang Meteran Baru	85	150
		Tambah Daya Meteran	65	
	2020	Pasang Meteran Baru	122	200
		Tambah Daya Meteran	78	
	2021	Pasang Meteran Baru	102	220
		Tambah Daya Meteran	118	
4	2022	Pasang Meteran Baru	200	335
		Tambah Daya Meteran	135	
5	2023	Pasang Meteran Baru	154	360
		Tambah Daya Meteran	206	

Sumber : PT.PLN (Persero) ULP Selatpanjang Tahun 2024

Dari data tabel tersebut dapat di lihat bahwa jumlah pelanggan yang mendatangi kantor PLN Selatpanjang untuk melakukan permohonan pasang meteran baru dan tambah daya listrik meningkat dari tahun ke tahun, adapun yang menjadi kendala dan permasalahan dari pelayanan *frontliner* tersebut adalah ketepatan waktu, sehingga pelanggan yang ingin melakukan permohonan pasang meteran baru harus menunggu paling lama 2 minggu karena jumlah stok meteran baru yang ada di gudang PLN Selatpanjang masi terbatas, sehingga harus menunggu sampai meteran tersebut datang.

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.



Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan tersebut, maka penulis tertarik untuk melakukan penulisan tugas akhir yang berjudul **“Prosedur Pelayanan *Frontliner* Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau”**

1.2 Rumusan Masalah

Bagaimana Prosedur pelayanan *frontliner* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau ?

1.3 Tujuan Penulisan

Untuk Mengetahui Prosedur Pelayanan *Frontliner* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau.

1.4 Manfaat Penulisan

Penulis ini diharapkan dapat memberikan manfaat untuk berbagi pihak, antara lain:

1. Bagi Perusahaan

Bagi PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang hasil penulisan ini nantinya diharapkan sebagai bahan evaluasi perusahaan untuk meningkatkan pelayanan terhadap para pelanggan.

2. Bagi Penulis

Bagi penulis diharapkan untuk menambah ilmu dan wawasan mengenai sistem pelayanan yang baik dan benar pada sebuah perusahaan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

5 Metode Penulisan.

1. Jenis Data

Adapun jenis dan sumber data yang akan di gunakan oleh penulis yaitu data primer dan data sekunder.

a. Data primer

Data primer merupakan data mentah yang didapatkan dari hasil penelitian langsung dilapangan dan di olah kembali menjadi informasi yang terstruktur sehingga mudah untuk di pahami oleh pengguna informasi. Oleh karna itu penulis mendapatkan informasi melalui wawancara langsung dengan narasumber.

b. Data sekunder

Data sekunder merupakan sebuah data yang dapat diperoleh dari studi kepustakaan, dari buku-buku, arsip, dan catatan penting lainnya yang berhubungan langsung dengan masalah yang akan di teliti. Dalam hal ini penulis mendapatkan data dari perusahaan secara langsung berupa sejarah berdirinya perusahaan, stuktur organisasi, visi dan misi perusahaan dan lain sebagainya.

2. Sumber data

Menurut (Abubakar, 2021) Sumber data merupakan sebuah subjek tempat data yang didapat atau diperoleh. Adapun sumber data yang di pakai oleh penulis adalah sebagai berikut :

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Isamnia University of Sultan Syarif Kasim Riau

a. Wawancara

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara melakukan tanya jawab kepada pihak-pihak yang berhubungan dengan penelitian.

b. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan cara mengumpulkan data dari file-file, dokumen atau arsip yang ada pada objek penelitian yang dapat dijadikan pedoman, acuan dan bukti-bukti yang berkaitan dengan penulisan ini.

1.6 Analisis Data

Menurut (Siyoto, 2015) analisa data merupakan proses menyusun serta mengorganisasikan sejumlah data kedalam sebuah pola, satuan serta kategori uraian dasar sehingga diperoleh sebuah tema serta dapat dirumuskan secara terperinci seperti yang telah disarankan oleh data yang bersangkutan. Dalam hal ini, penulis menggunakan metode deskriptif, yaitu menjelaskan atau menggambarkan suatu keadaan atau fenomena yang di gambarkan dengan kalimat atau kata- kata untuk dapat memperoleh kesimpulan kemudian menganalisa data tersebut berdasarkan teori-teori pendukung untuk di gunakan sebagai pemecahan suatu masalah.

1.7 Lokasi Penulisan

Lokasi pada penelitian ini yaitu di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang, Kecamatan Tebing Tinggi, Kabupaten Kepulauan Meranti, Provinsi Riau yang beralamat di Jalan Yos Sudarso.

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.

8 Sistematika Penulisan Laporan

Untuk mendapatkan gambaran dan serta menambah pembahasan dalam laporan tugas akhir ini, maka di sajikan sistematika penulisan yang merupakan inti dari dan garis besar dari pembahasan ini. Adapun sistematika penulisan adalah sebagai berikut :

BAB 1 : Pendahuluan

Pada Bab ini, akan menjelaskan tentang latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan, manfaat penulisan, serta sistematika penulisan.

BAB II : Gambaran Umum Perusahaan

Pada Bab ini, akan membahas dan menjelaskan tentang sejarah perusahaan, visi dan misi perusahaan, serta struktur organisasi perusahaan.

BAB III : Tinjauan Teori dan Praktek

Bab ini berisi tentang teori dan tinjauan praktek yang berkaitan dengan judul.

BAB IV : Penutup

Pada Bab ini, merupakan bab penutup yang berisi atau memuat tentang kesimpulan dan saran dari hasil penulisan yang telah di lakukan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.



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

1 Sejarah PT. PLN (Persero) Unit layanan pelanggan Selatpanjang.

Berawal pada akhir abad ke 19, bidang pabrik gula serta pabrik ketenagalistrikan di negara Indonesia mulai dikembangkan saat beberapa perusahaan Belanda yang bergerak di bidang pabrik teh dan pabrik gula membangun sebuah pembangkit tenaga listrik yang digunakan untuk keperluan pribadi. Setelah itu antara tahun 1942-1945 terjadi perpindahan atau peralihan pengelolaan perusahaan Belanda atas Jepang, setelah Belanda akhirnya menyerah kepada tentara Jepang pada awal masa Perang Dunia II.

Proses peralihan kekuasaan dan kepemimpinan kembali terjadi pada akhir Perang Dunia II yaitu pada bulan Agustus 1945, saat tentara Jepang menyerah kepada para Sekutu. Kesempatan inipun pada akhirnya dimanfaatkan dengan baik oleh para pemuda dan buruh listrik melalui sebuah perwakilan Buruh/karyawan Listrik dan Gas yang secara bersama-sama dengan Pemimpin KNI Pusat untuk menghadap kepada Presiden Soekarno dengan tujuan untuk menyerahkan atau memberikan perusahaan-perusahaan tersebut kepada Pemerintah Republik Indonesia. Pada tanggal 27 Oktober 1945, Presiden Soekarno mendirikan Jawatan Listrik dan Gas di bawah kepemimpinan Departemen Pekerjaan Umum serta Tenaga dengan kapasitas produksi pembangkit tenaga listrik yaitu sebesar 157,5 Mega Watt.

Pada tanggal 1 Januari 1961, perjan gas dan listrik diubah menjadi (Badan Pemimpin Umum Perusahaan Listrik Negara) atau biasa di singkat BPU-PLN



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

yang secara khusus bergerak atau berorientasi di bidang listrik, gas, dan kokas yang pada akhirnya dibekukan pada tanggal 1 Januari 1965. Pada saat yang bersamaan, dua perusahaan negara yaitu Perusahaan Gas Negara (PGN) sebagai pengelola dan penyedia gas serta Perusahaan Listrik Negara (PLN) sebagai pengelola dan penyedia jasa tenaga listrik milik negara diresmikan oleh pemerintah Indonesia.

Pada tahun 1972, sesuai dengan instruksi dan amanat dari Peraturan Pemerintah No. 18, status Perusahaan Listrik Negara atau singkat (PLN) ditetapkan sebagai sebuah Perusahaan Umum Listrik Negara serta sebagai Pemegang Kuasa Usaha Ketenagalistrikan (PKUK) dengan tugas dan tanggungjawab untuk menyediakan tenaga listrik bagi kepentingan umum secara adil dan merata.

Seiring dengan berjalannya waktu, maka Pemerintah membuat suatu kebijakan yaitu dengan memberikan kesempatan kepada perusahaan sektor swasta untuk bergerak atau berorientasi dalam bisnis penyediaan jasa listrik. Oleh karena itu sejak tahun 1994 status PLN berubah dari Perusahaan Umum ke Perusahaan Perseroan (Persero) serta juga sebagai (PKUK) dalam menyediakan listrik bagi kepentingan umum hingga pada saat ini.

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang merupakan sebuah perusahaan penyedia jasa tenaga listrik milik negara yang ikut berperan penting dalam membangun Kabupaten Kepulauan Meranti, Didirikan pada tanggal 10 Oktober 1980 yang beralamat di jalan Yos Sudarso, Selatpanjang kota. Pada awalnya bernama PT. PLN (Persero) Rayon Selatpanjang, kemudian

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.



berubah nama menjadi Unit Layanan Pelanggan (ULP), karena memang dikhususkan untuk bagian pelayanan mengenai kendala Kelistrikan. Diwilayah Kabupaten Kepulauan Meranti sendiri tersedia dua unit PLTD (Pembangkit Listrik Tenaga *Diesel*) yaitu terletak di jalan Yos Sudarso dan di jalan Gogok, yang fungsi utamanya adalah untuk menjaga pasokan listrik supaya lebih optimal dan maksimal, dengan adanya dua unit PLTD ini maka penyaluran energi listrik bisa merata dan masuk keseluruhan kecamatan.

PT. PLN (Persero) Selatpanjang ditunjang oleh para tenaga kerja yang berkompeten dan mumpuni dalam bidangnya masing-masing serta ditunjang dengan fasilitas dan sarana prasarana yang cukup memadai. Jadi bukanlah hanya sekedar mimpi apabila PT. PLN (Persero) Selatpanjang dapat menjalankan visi dan misinya dengan sebaik mungkin. PT. PLN (Persero) Selapanjang akan selalu berusaha semaksimal mungkin untuk cepat tanggap dalam merespon setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat, hal ini dilakukan agar penilaian masyarakat terhadap kinerja perusahaan mendapat tanggapan atau respon yang positif yang berdampak langsung pada citra perusahaan itu sendiri.

2.2 Visi, Misi, Motto, Serta Tujuan

1. Visi

Diakui sebagai perusahaan kelas dunia yang bertumbuh kembang, unggul dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

2. Misi

Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham.

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.

© Hak Cipta dimiliki UIN Suska Riau

Sateh Islamiah University of Sitarah Syarif Kasim 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 milik UIN Suska Riau

Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat.

Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.

Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

3. Motto

"Listrik untuk kehidupan yang lebih baik"

4. Tujuan

Untuk menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai serta memupuk keuntungan dan melaksanakan penugasan Pemerintah di bidang ketenagalistrikan dalam rangka menunjang pembangunan dengan menerapkan prinsip-prinsip Perseroan Terbatas.

2.3 Tata Nilai PLN

PLN menjwai serta menerapkan tata nilai dari AKHLAK sebagai landasan pokok dalam menjalankan bisnis kelistrikannya. Adapun AKHLAK yang merupakan sebuah singkatan dari :

1. AMANAH : Memegang kepercayaan penuh dengan rasa tanggung jawab yang tinggi.
2. KOMPETEN : Terus belajar serta meningkatkan kapabilitas.
3. HARMONIS : Saling peduli serta saling menghargai setiap perbedaan.
4. LOYAL : Berdedikasi penuh serta mengedepankan kepentingan bangsa.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

5. ADAPTIF : Terus melakukan inovasi serta antusias yang tinggi dalam menyambut dan menghadapi perkembangan zaman.
6. KOLABORATIF : Membangun kerjasama dengan baik dan sinergis.

2.4 Hubungan dengan Pemerintah dan Lembaga Lain

PT. PLN (Persero) ULP (Unit layanan pelanggan) Selatpanjang selalu membina serta menjaga hubungan baik dengan masyarakat, pemerintah daerah, maupun lembaga lain, adapun beberapa program unggulan seperti corporate social responsibility atau biasa disingkat CSR, renovasi rumah ibadah, dan lain sebagainya merupakan bentuk perhatian dari perusahaan bahwa perusahaan selalu hadir ditengah-tengah masyarakat dan ikut berperan aktif membantu pemerintah dalam membangun daerah.

2.5 Logo PT. PLN (Persero)

Gambar 2. 1 Logo PT. PLN



Sumber: <https://images.app.goo.gl/VUDjo4StyQcfGUTB9>

Bentuk, corak warna, serta arti lambang Perusahaan Listrik Negara memiliki filosofi yang berarti dan mendalam bagi keberlangsungan perusahaan. Adapun makna atau arti dari logo PLN adalah sebagai berikut :

1. Gambar kilat memiliki arti tenaga listrik yang ada didalamnya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

2. Tiga gelombang yang berbaris diartikan sebagai tiga sifat yang di miliki oleh seorang karyawan PLN dalam mengemban amanah dan tanggungjawab yang diberikan, yaitu bergerak cepat, bekerja keras, serta bertindak cepat dalam mengatasi segala masalah.

Sementara warna pada lambang PLN dimaknai sebagai berikut :

1. Warna kuning diartikan sebagai sebuah kebesaran Tuhan Yang Maha Esa, serta agungnya tanggung jawab PLN.
2. Warna merah terang diartikan sebagai sebuah ketangkasan serta keberanian dalam mengemban tugas untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.
3. Warna biru diartikan sebagai sebuah kesetiaan pada sebuah tanggungjawab untuk mencapai keadilan serta kesejahteraan.

2.6 Gambar Perusahaan

Berikut dibawah ini merupakan gambar dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.

Gambar 2. 2 Foto bagian depan PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang



Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang.

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 mengummumkan 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.

Gambar 2. 3 Foto bagian belakang PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang



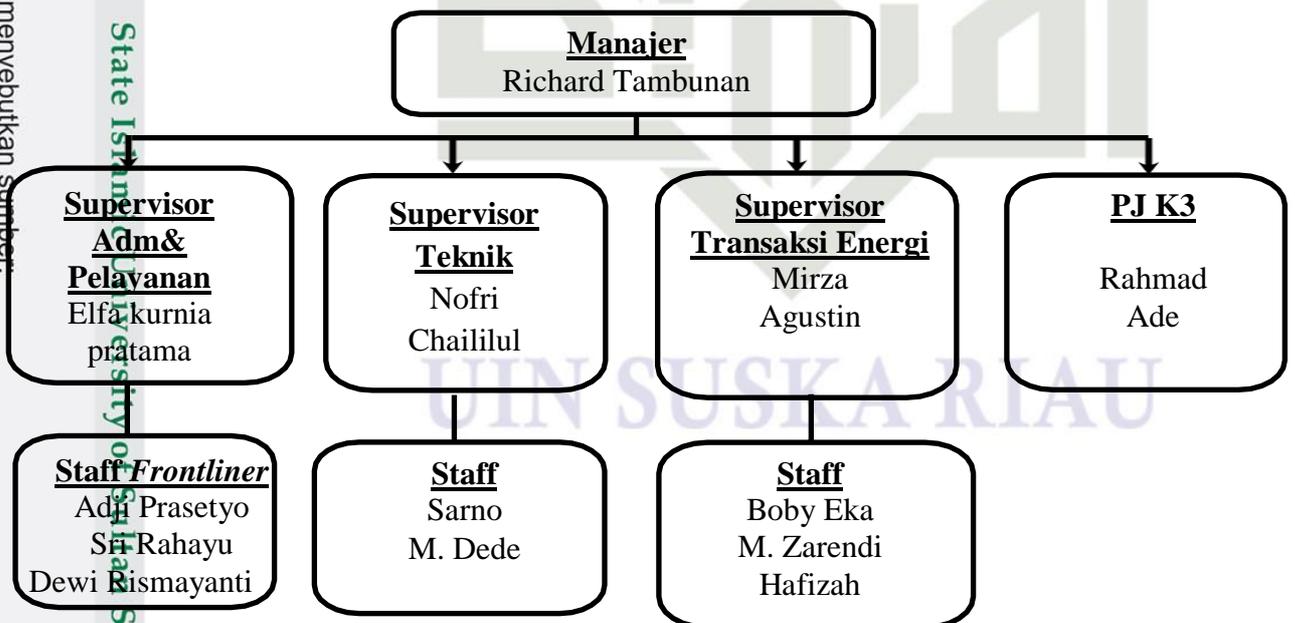
Sumber : PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang

2.7 Struktur Organisasi

PT. PLN (persero) ULP Selatpanjang menggunakan struktur organisasi yang fleksibel hal ini dibuat dengan menyesuaikan kondisi dari perusahaan dan karyawan.

Adapun struktur organisasi pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang yaitu adalah sebagai berikut :

Gambar 2. 4 Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang



Sumber : PT.PLN (Persero) ULP Selatpanjang Tahun 2024



8 Job Description Pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.

Setiap pembagian tugas dan tanggungjawab menggambarkan bahwa setiap anggota organisasi tersebut memiliki pekerjaan yang berbeda dengan yang lainnya. Hal seperti ini di maksudkan agar membuat waktu kerja lebih efisien dan efektif meliputi tenaga, waktu, serta biaya yang di keluarkan. *Job Description* atau pembagian tugas kerja setiap anggota organisasi diperusahaan dapat dideskripsikan sebagai berikut :

1. Manajer

Manajer merupakan seorang pimpinan disuatu perusahaan yang mempunyai wewenang untuk mengawasi serta mengkoordinasi berbagai aktivitas serta kegiatan kinerja para bawahan, kegiatan para bawahan perlu diawasi secara berkala agar bekerja secara maksimal dan untuk mencapai tujuan perusahaan.

Adapun tugas dari manajer adalah sebagai berikut :

- a. Membuat rancangan investasi 1 tahun yang akan datang yang berisi tentang program penjualan produk, peningkatan mutu pelayanan disetiap bagian, serta mengoptimalkan efisensi kinerja para karyawan.
- b. Mejamin standar kualitas pelayanan kepada setiap pelanggan di kantor Unit layanan pelanggan.
- c. Mengawasi pengelolaan Sumber Daya Manusia (SDM) secara berkala untuk mencapai target kinerja disetiap unit.
- d. Mengevaluasi dan mengawasi setiap perkiraan kebutuhan pasokan listrik serta hasil dari penjualan energi listrik untuk dilakukan pemetaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

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



pengusahaan tenaga listrik di setiap unit.

- e. Melakukan *Briefing* pagi kepada seluruh karyawan sebelum menjalankan aktivitas kerja.
- f. Memaksimalkan pemeliharaan serta operasi jaringan pada tiap distribusi untuk mempertahankan kualitas pasokan energi listrik di setiap wilayah.
- g. Mengawasi serta mengendalikan fungsi Pelaksanaan Tata Usaha Langgan atau biasa disingkat (TUL).

2. Supervisor Administrasi dan Pelayanan

Supervisor ADM memiliki tugas serta tanggung jawab yang cukup besar.

Oleh karena itu di perlukan pengolahan kesekretariatan dan bagian umum dengan baik guna memaksimalkan kalancaran operasiaonal perusahaan.

Untuk menjalankan tanggung jawab dan wewenang sebagaimana disebutkan di atas, maka bagian pelayanan dan administrasi mempunyai tugas antara lain adalah sebagai berikut :

- a. Merancang dan menyusun inventarisasi fasilitas yang ada di perusahaan, serta membuat rencana dan melakukan pemeliharaan secara berkelanjutan.
- b. Melaksanakan fungsi administrasi kepegawaian, merancang perhitungan serta melakukan pembayaran hak setiap pegawai sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan sebelumnya.
- c. Mendata dan memvertivikasi kelengkpkan transaksi untuk pembayaran.
- d. Menjalankan tugas untuk membina unsur sumber daya manusia serta menyusun rencana jangka panjang untuk pengembangan sumber daya

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



manusia di perusahaan.

- e. Mengelola dan mengawasi serta kegiatan kesekretarian baik itu secara umum maupun khusus.
- f. Mengatur serta memonitoring penyelesaian masalah hukum yang berkaitan langsung dengan kedinasan, baik itu didalam perusahaan maupun diluar perusahaan.
- g. Ikut mengawasi aliran dana serta alur kas keluar/ masuk diperusahaan .
- h. Membuat rencana kerja.
- i. Mengawasi data pendapatan
- j. Mengawasi serta mengevaluasi program listrik pintar

3. Supervisor Transaksi Energi

Supervisor Transaksi Energi memiliki tanggung jawab dan tugas yang cukup penting dalam perusahaan, karena menyangkut kepada proses penghandlean energi listrik secara optimal ke seluruh wilayah, adapun tugas dan wewenang dari Supervisor Transaksi Energi adalah sebagaiberikut :

- a. Mengawasi setiap kegiatan penetiban pemakaian tenaga listri atau disingkat dengan P2TL.
- b. Membuat laporan rutin sesuai bidangnya.
- c. Mengawasi dan mengkoordinasikan pemeliharaan serta pemasangan AMR (Antimicrobial resistance).
- d. Menjalankan operasi penyulang.
- e. Mengevaluasi dan mengawasi manajemen *billing*.
- f. Membuat data usulan peningkatan jaringan.

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- g. Mengawasi beban gardu dari trafo.
- h. Membuat program penertiban serta pendataan penerangan jalan umum.
- i. Membuat rancangan jadwal pemeliharaan jaringan.
- j. Memantau AP2T (Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat).

4 Supervisor Teknik.

Supervisor Teknik merupakan sebuah pekerjaan inti dalam sebuah jaringan listrik, Karena memiliki tanggungjawab untuk dapat meningkatkan keandalan pasokan listrik di setiap unitnya, oleh karena itu dibutuhkan orang yang memang benar-benar ahli dan memiliki keterampilan lebih dalam menjalankan tugasnya. Adapun tugas dan wewenang dari Supervisor Teknik adalah sebagai berikut :

- a. Merancang usulan penambahan atau penyambungan listrik di daerah yang sulit untuk di jangkau.
- b. Mengawasi pengelolaan semua peralatan yang terkait dengan pekerjaan teknik.
- c. Memonitoring penertiban pemakaian energi listrik.
- d. Mampu menjaga jaringan distribusi.
- e. Memantau pergerakan susut kilowatt hour atau Kwh.
- f. Memaksimalkan sistem operasi jaringan listrik.
- g. Mengevaluasi setiap kinerja pelayanan teknik.
- h. Ikut mengawasi kinerja pelayanan teknik secara berkala.
- i. Membuat rancangan pembangunan jaringan listrik dipelosok desa.
- j. Mengolah serta merancang data aset.

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.

5. Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Penjabat Keselamatan dan kesehatan kerja (K3).

Pejabat Pelaksana K3 mempunyai wewenang penuh atas keselamatan dan kesehatan kerja seluruh karyawan dilingkungan perusahaan, tanpa ada nya pejabat pelaksana K3 maka perusahaan tersebut tidak mampu menjalankan roda aktivitas dengan baik, karena pejabat K3 membuat seluruh karyawan atau pekerja menjadi nyaman dan aman ketika sedang bekerja. Adapun tugas dan tanggung jawab seorang pejabat pelaksana K3 adalah sebagai berikut :

- a. Merancang Standar Operasional Prosedur (SOP) untuk perusahaan.
- b. Melaksanakan program Keselamatan dan Kesehatan Kerja (K3) dilingkungan perusahaan.
- c. Memeriksa dan mengecek segala alat penunjang yang berkaitan dengan K3.
- d. Membuat analisis identifikasi dari bahaya kecelakaan kerja di lingkungan kerja.
- e. Mampu menjaga hubungan baik sesama karyawan dan antar unsur pimpinan.
- f. Membuat kebijakan yang berkaitan dengan Keamanan dan kenyamanan karyawan ketika bekerja.

6. Staff pelayanan (*frontliner*)

Staff pelayanan *Frontliner* memiliki tanggung jawab dan tugas yang sangat penting dalam perusahaan, karena menyangkut citra baik perusahaan jika terdapat pelayanan yang buruk. Adapun tugas dari *frontliner* adalah

sebagai berikut :

- a. Menyambut pelanggan yang datang ke kantor PLN dengan senyum, sapa, dan salam.
- b. Menjelaskan mengenai produk atau layanan kepada pelanggan secara menyeluruh seperti produk listrik Prabayar, listrik Pascabayar, dan mekanisme tambah daya listrik.
- c. Membantu mencari solusi atau jalan keluar mengenai permasalahan atau komplain yang dihadapi oleh pelanggan.
- d. Mencatat semua permasalahan pelanggan pada buku yang sudah disediakan.
- e. Membantu tugas staf pelayanan dan administrasi.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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

Setelah melalui pembahasan maka berdasarkan uraian mengenai prosedur pelayanan *frontliner* pada PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya dan didukung oleh data lapangan dan teori yang ada. Penulis dapat mengambil kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam menerapkan pelayanan, para petugas *frontliner* benar-benar memperhatikan dan menerapkan Standar Operasional Prosedur (SOP) seperti menyambut pelanggan dengan ramah, menyediakan solusi, memastikan kepuasan pelanggan, menjelaskan dengan baik, serta mencatat semua interaksi dengan pelanggan termasuk pertanyaan, keluhan, dan permintaan khusus.
2. Adapun permasalahan terkait meteran yang terlambat didistribusikan kepada para pelanggan, maka pihak PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang mengambil alternatif sementara yaitu dengan meminjam meteran milik cabang PT. PLN terdekat seperti PT. PLN Dumai.

- 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

2 Saran

Berdasarkan hasil dari pembahasan mengenai prosedur pelayanan *frontliner* pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang, maka penulis ingin memberikan beberapa saran kepada pihak perusahaan, antara lain sebagai berikut :

1. Diharapkan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang mencari jalan keluar terbaik mengenai permasalahan keterlambatan pendistribusian meteran kepada pelanggan, dengan cara pengiriman meteran baru menggunakan kapal cepat atau boat sehingga bisa memangkas waktu perjalanan supaya lebih singkat.
2. Kepada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang untuk menambah motivasi dan semangat kerja karyawan *frontliner* hendaknya ada *reward* atau penghargaan khusus bagi karyawan yang berprestasi .

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 PUSTAKA

- Al-Qur'an dan Terjemahannya.
- Abubakar, Rifa'ii. (2021). *Pengantar Metode Penelitian*. SUKA-Pres UIN Sunan Kalijaga.
- Eny, Mahmuddah. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya : UBHARA Manajemen Press.
- Fitria, Apriliani, A. & Azmi, N. (2022). *Analisis Prosedur Penjualan Rumah Secara Kredit Pda PT. ANA INDO PERKASA*. *Jurnal Ilmiah Manajemen, Ekonomi & Akutansi (MEA)*. 6 (2) 1011–1020.
- Irawan, R., Dewi., i. k, Wijaya, D. Prana,I. & Cahyani, S. I. (2020). *Analisa prosedur Administrasi Pengadaan Barang Pada PT. Helix Sukses Makmur Tangerang*. *Jurnal Ilmu-Ilmu Sosial*, 5 (2) 174–181.
- Mukarom, Zaenal. dkk. (2015). *Menejemen Pelayanan Publik*. Bandung : CV Pustaka Setia.
- Rahman, Mulyawan. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Unpad Press.
- Rosnaini, Daga. (2017). *Citra, Kualitas Produk, dan Kepuasan Pelanggan*. Makasar : Gobal Research and Consulting Institute.
- Saifan, & Istmartaya. (2019). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung : Alfbeta.
- Sisoto, & Sodik. (2015). *Dasar Metodologi Penelitian*. Kediri : Literasi Media Publising.
- Suparman, dkk. (2019). *Service excellence*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Widad, A.L.,Pauji., E.R., & Prayoga, A. (2020). *Manajemen Pelayanan Prespektif Al-Qur'an dan Hadist*. *Miyah Jurnal Studi Islam*, 16 (2) 364–372.

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 WAWACARA

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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. Apa saja jenis pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang ?
2. Bagaimana Upaya *Frontliner* dalam meningkatkan mutu pelayanan pelanggan ?
3. Apa saja kendala pelayanan yang ada di PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang ?
4. Seperti apa alur pelayanan pelanggan yang datang ke kantor ?
5. Apa saja manfaat dari pelayanan *frontliner* yang optimal ?
6. Apakah pelanggan merasa puas dengan pelayanan *frontliner* PT. PLN (Pesero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang ?
7. Bagaimana cara PLN mengatasi permasalahan lambatnya pendistribusian meteran baru kepada pelanggan?

LAMPIRAN

Surat izin penelitian dari PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang

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.



PLN
UIW RIAU DAN KEPRI
UP3 DUMAI
ULP SELATPANJANG

22 Maret 2024

No. : 0100 /SDM/ULPSLP/2024
Lamp. : -
Perihal : Surat Balasan Izin Penelitian

Kepada Yth :
UIN SISKARIAU
Di
Pekan Baru

Up. Yth,
Menjawab surat UIN SISKARIAU Nomor : B-1914/Un.04/F.VII/PP.00.9/2/2024 tanggal 26 Februari 2024 perihal seperti tersebut diatas, pada prinsipnya kami setuju menerima mahasiswa/i tersebut untuk melaksanakan Penelitian di PT. PLN (Persero) UP3 Dumai ULP Selat Panjang, adapun yang bersangkutan sebagai berikut :

NAMA : NURJAMILATUN
NIM : 02170221200
JURUSAN : D-III Manajemen Perusahaan
Semester : VI (Enam)
JUDUL TA : Analisis Kualitas Pelayanan Frontliner pada PT. PLN (Persero) ULP Selatpanjang Kecamatan Tebing Tinggi Kabupaten Kepulauan Meranti Provinsi Riau.

Demikian disampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.

MANAGER

RICHARD TAMBUNAN

Jl. YOS SUDARSO SELATPANJANG KOTA - 28753
T (0763) 31811 F (0763) 31811 W pln.co.id

Paraf 

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.

Dokumentasi wawancara dengan Supervisor dan petugas pelayanan pelanggan



Dokumentasi wawancara dengan pelanggan PLN Selatpanjang



Sosialisasi penggunaan aplikasi PLN Mobile oleh PT. PLN (Persero) Selatpanjang.



Program PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang



Contoh meteran baru sebelum didistribusikan ke rumah 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.

BIOGRAFI PENULIS



Nurjamiatun lahir di Desa mekong, Kecamatan Tebing Tinggi Barat, Kabupaten Kepulauan Meranti pada tanggal 3 Febuari 2004, penulis merupakan anak kedua dari pasangan Bapak Baharudin dan Ibu Ningsih lahir dari dua bersaudara, kakak perempuan saya bernama Ulfatun Hasanah.

Pendidikan formal yang ditempuh penulis adalah SDN 014 Tebing Tinggi Barat lulus pada tahun 2015, selanjutnya melanjutkan jenjang pendidikan di SMPN 01 Tebing Tinggi Barat lulus pada tahun 2018, kemudian penulis melanjutkan pendidikan di SMAN 01 Tebing Tinggi Barat dan lulus pada tahun 2021.

Pada Tahun 2021, penulis melanjutkan Studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Program Studi D3 Manajemen Perusahaan. Selama masa perkuliahan penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang selama kurang lebih 2 bulan.

Penulis melaksanakan ujian Tugas Akhir pada hari Jum'at tanggal 07 Juni 2024 dengan judul Tugas Akhir "**PROSEDUR PELAYANAN FRONTLINER PADA PT. PLN (Persero) UNIT LAYANAN PRLANGGAN SELATPANJANG KECAMATAN TEBING TINGGI KABUPATEN KEPULAUAN MERANTI PROVINSI RIAU**" dan dinyatakan lulus serta berhak mendapatkan gelar Ahli Madya (A.Md).