

**IMPLEMENTASI ADMINISTRASI BISNIS DALAM SISTEM ADMINISTRASI
PELANGGAN DI PT PLN (PERSERO) ULP INDRAPURA**

*IMPLEMENTATION OF BUSINESS ADMINISTRATION IN THE CUSTOMER
ADMINISTRATION SYSTEM AT PT PLN (PERSERO) ULP INDRAPURA*

Arleta Arvind Lunardi¹, Valentino Febrianto², Rusdi Hidayat Nugroho³

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur

Email: 23042010137@student.upnjatim.ac.id, 23042010131@student.uipnjatim.ac.id,
rusdi_hidayat.adbis@upnjatim.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan menuntut sistem administrasi pelanggan yang profesional, akuntabel, dan berbasis teknologi guna memenuhi ekspektasi masyarakat terhadap layanan yang cepat dan transparan. Junral ini bertujuan untuk menganalisis implementasi administrasi bisnis dalam sistem administrasi pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indrapura. Metode yang digunakan bersifat deskriptif-kualitatif melalui observasi langsung, dokumentasi, dan keterlibatan aktif dalam aktivitas administrasi pelanggan selama pelaksanaan magang. Fokus kajian meliputi pengelolaan data pelanggan, pengarsipan dokumen, pemanfaatan sistem informasi administrasi, manajemen pelayanan pelanggan, komunikasi layanan, penanganan keluhan, serta pengelolaan persediaan material. Hasil kegiatan magang menunjukkan bahwa penerapan prinsip administrasi bisnis di ULP Indrapura telah berjalan secara terstruktur melalui standardisasi prosedur, penggunaan sistem informasi terintegrasi, dan koordinasi lintas unit kerja. Namun demikian, masih ditemukan tantangan berupa kompleksitas alur administrasi dan ketergantungan tinggi pada akurasi input data yang berpotensi memengaruhi kecepatan pelayanan. Secara keseluruhan, implementasi administrasi bisnis terbukti berperan penting dalam meningkatkan efektivitas sistem administrasi pelanggan dan mendukung kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) ULP Indrapura. Laporan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademik serta menjadi bahan evaluasi praktis bagi peningkatan kinerja administrasi pelanggan di sektor ketenagalistrikan.

Kata Kunci: Administrasi Bisnis, Administrasi Pelanggan, Pelayanan Publik, Sistem Informasi Administrasi, PT PLN (Persero)

ABSTRACT

Public services in the electricity sector require a professional, accountable, and technology-based customer administration system to meet public expectations for fast and transparent services. This internship report aims to analyze the implementation of business administration in the customer administration system at PT PLN (Persero) Indrapura Customer Service Unit (ULP). The method used is descriptive-qualitative through direct observation, documentation, and active involvement in customer administration activities during the internship. The focus of the study includes customer data management, document archiving, utilization of administrative information systems, customer service management, service communication, complaint handling, and material inventory management. The results of the internship activity indicate that the implementation of business administration principles at ULP Indrapura has been carried out in a structured manner through standardization of procedures, the use of integrated information systems, and coordination across work units. However, challenges are still found in the form of complexity of administrative flows and high dependence on the accuracy of data input that have the potential to affect the speed of service. Overall, the implementation of business administration has proven to play an important role in increasing the effectiveness of the customer administration system and supporting the quality of public services at PT PLN (Persero) ULP Indrapura. This report is expected to provide academic contributions and serve as practical evaluation material for improving customer administration performance in the electricity sector.

Keywords: *Business Administration, Customer Administration, Public Service, Administrative Information System, PT PLN (Persero)*

PENDAHULUAN

Peningkatan tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik menuntut instansi pemerintah untuk menerapkan sistem administrasi yang profesional, akuntabel, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Administrasi bisnis berperan sebagai kerangka kerja yang mengatur proses perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan guna memastikan layanan dapat diberikan secara efektif dan efisien. Dalam konteks pelayanan ketenagalistrikan, kualitas administrasi pelanggan menjadi salah satu faktor kunci yang menentukan persepsi masyarakat terhadap kinerja organisasi. Menurut Makalmay et al. (2025), peningkatan kualitas administrasi dan pelayanan memiliki korelasi kuat dengan peningkatan kepuasan pelanggan pada sektor kelistrikan.

PT PLN (Persero) ULP Indrapura merupakan unit pelayanan yang berfungsi sebagai ujung tombak dalam memberikan layanan langsung kepada pelanggan, termasuk pengelolaan data pelanggan, pelayanan pemasangan baru, perubahan daya, serta penanganan pengaduan. Kompleksitas proses ini menuntut integrasi antara prosedur operasional, teknologi informasi, dan kompetensi sumber daya manusia. Habibi et al. (2024) menegaskan bahwa penggunaan sistem informasi yang terstruktur dan terintegrasi dalam layanan kelistrikan sangat berpengaruh terhadap efektivitas pengelolaan data dan percepatan proses pelayanan. Oleh karena itu, evaluasi terhadap penerapan administrasi bisnis menjadi penting untuk memahami sejauh mana sistem administrasi pelanggan telah mendukung pencapaian standar pelayanan yang optimal.

Di sisi lain, tuntutan pelanggan terhadap pelayanan yang cepat, tepat, dan transparan semakin meningkat. Kualitas pelayanan yang tidak konsisten berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan pelanggan. Rahmadhani dan Syarvina (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan, di mana ketepatan waktu, kesesuaian informasi, dan responsivitas menjadi faktor penentu dalam membentuk pengalaman pelanggan. Hal ini memperkuat pentingnya pengelolaan administrasi yang sistematis untuk meminimalkan kesalahan data, mengurangi keterlambatan, serta meningkatkan efektivitas penanganan permohonan dan pengaduan.

Berdasarkan urgensi tersebut, analisis mengenai implementasi administrasi bisnis dalam sistem administrasi pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Indrapura diperlukan untuk menilai kesesuaian proses administrasi dengan standar operasional yang telah ditetapkan. Kajian ini juga penting untuk mengidentifikasi kendala dan peluang perbaikan dalam pemanfaatan teknologi informasi, pengelolaan data, serta pelaksanaan prosedur pelayanan. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan memberikan kontribusi akademik bagi pengembangan ilmu administrasi bisnis sekaligus menjadi rekomendasi praktis bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan.

IDENTIFIKASI MASALAH

1. Untuk mengetahui dan menganalisis peran administrasi pelanggan dalam mendukung kualitas pelayanan publik di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indrapura.
2. Untuk mengidentifikasi alur kerja, prosedur, dan sistem administrasi pelanggan yang diterapkan di PT PLN (Persero) ULP Indrapura, termasuk pengelolaan dokumen, penginputan data pelanggan, dan pemanfaatan sistem informasi administrasi.
3. Untuk mengidentifikasi kendala dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan administrasi pelanggan serta pelayanan kepada pelanggan, sebagai dasar analisis efektivitas penerapan administrasi bisnis di lingkungan ULP Indrapura.

METODELOGI PELAKSANAAN

Metode penelitian yang digunakan dalam Jurnal ini adalah pendekatan deskriptif kualitatif berbasis praktik administrasi, dengan fokus pada analisis proses dan mekanisme administrasi pelanggan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indrapura. Pendekatan ini diterapkan melalui metode penyelesaian tugas yang bersifat administratif terstruktur, yang mengintegrasikan pemetaan proses layanan, evaluasi kinerja administratif, serta manajemen komunikasi pelanggan.

Pendekatan tersebut dipilih karena selaras dengan tujuan magang, yaitu untuk memahami dan menganalisis penerapan administrasi bisnis dalam sistem administrasi pelanggan secara kontekstual dan faktual, tanpa melakukan pengujian hipotesis atau pengukuran statistik.

Tahapan Metode Penelitian

1. Pemantauan Alur dan Perancangan Proses Kerja (Berbasis Pemodelan Bisnis)

Tahap awal penelitian dilakukan melalui pengamatan langsung terhadap alur administrasi layanan pelanggan, mulai dari penerimaan permohonan layanan hingga tindak lanjut teknis. Proses ini dianalisis dengan menggunakan prinsip Pemodelan Bisnis, yaitu dengan mengidentifikasi pihak-pihak yang terlibat, aliran informasi antarbagian, serta hubungan antara input dan output pada setiap tahapan pelayanan. Pendekatan ini bertujuan untuk memperoleh pemahaman struktural mengenai keterkaitan antaraktivitas administrasi pelanggan sebagai bagian dari sistem administrasi bisnis, bukan untuk pengambilan keputusan manajerial.

Aktivitas yang mendukung tahap ini meliputi input data pelanggan, penyuratan dan pengarsipan, entry data material, serta kegiatan probing layanan tambah daya.

2. Pengendalian Mutu Berbasis Indikator Kinerja (Mengacu pada Manajemen Kinerja)

Tahap selanjutnya dilakukan melalui pengendalian mutu administrasi dengan berpedoman pada indikator kinerja, seperti ketepatan waktu, akurasi data, dan efisiensi proses kerja. Aktivitas administratif, termasuk input data pada sistem AIL, pengarsipan digital dokumen, pengecekan stok material, dan penyusunan laporan harian, dianalisis sebagai implementasi konsep Manajemen Kinerja. Pendekatan ini menekankan pentingnya evaluasi hasil kerja administratif secara terukur

guna memastikan pelayanan pelanggan berjalan sesuai standar operasional yang ditetapkan.

Aktivitas pendukung pada tahap ini meliputi pencatatan material masuk dan keluar, verifikasi keakuratan data pelanggan, perhitungan stok gudang, serta penginputan proses tambah daya pelanggan.

3. Manajemen Interaksi dan Penyampaian Informasi Layanan (Berbasis Komunikasi dan Negosiasi Bisnis)

Penelitian ini juga menganalisis aspek komunikasi dalam pelayanan pelanggan, khususnya pada saat penyampaian informasi prosedur layanan dan interaksi langsung dengan pelanggan. Teknik komunikasi yang digunakan bersifat lugas, instruksional, dan berbasis regulasi.

Dalam kondisi tertentu, ketika pelanggan mengalami kebingungan atau keberatan, prinsip negosiasi diterapkan untuk menjaga hubungan layanan tetap kondusif. Pendekatan ini mencerminkan penerapan teori Komunikasi dan Negosiasi Bisnis dalam konteks pelayanan publik.

Aktivitas yang dianalisis pada tahap ini meliputi probing pelayanan dan penyampaian informasi layanan kepada pelanggan.

4. Penelaahan Dokumen dan Pemeriksaan Persyaratan Administratif (Berbasis Manajemen Pengetahuan)

Pada tahap ini, penelitian berfokus pada pengelolaan pengetahuan eksplisit organisasi melalui proses validasi dan verifikasi dokumen pelanggan. Pemeriksaan identitas, kelengkapan persyaratan administratif, serta penentuan kelayakan layanan dianalisis sebagai proses *knowledge capture* dan *knowledge validation*.

Data pelanggan diterjemahkan menjadi informasi terdokumentasi yang terstandar melalui SOP dan disimpan dalam sistem administrasi, sehingga dapat digunakan kembali sebagai dasar pengambilan tindakan pelayanan.

Aktivitas yang mendukung tahap ini meliputi verifikasi data pelanggan tambah daya serta input surat dan dokumen administrasi pelanggan.

5. Sinkronisasi Tugas Antarbagian Operasional (Merefleksikan Manajemen Event)

Penelitian ini juga mengkaji koordinasi lintas unit kerja dalam pelayanan pelanggan, khususnya antara bagian administrasi, teknik, transaksi energi, dan penyediaan material. Sinkronisasi tugas dianalisis sebagai bentuk penerapan prinsip Manajemen Event, yang melibatkan penjadwalan kegiatan, pengaturan sumber daya, serta pengendalian progres pekerjaan.

Pendekatan ini bertujuan untuk memastikan bahwa setiap layanan pelanggan dapat diselesaikan secara terkoordinasi, terukur, dan terkendali.

Aktivitas yang dianalisis meliputi penyusunan jadwal kegiatan, briefing internal, pembuatan video edukasi, serta koordinasi antar tim.

6. Sinkronisasi Praktik Bisnis di Indonesia

Seluruh aktivitas magang dianalisis dalam kerangka Praktik Bisnis di Indonesia, mengingat PT PLN (Persero) merupakan BUMN yang beroperasi dalam sistem regulasi pemerintah, pelayanan publik, dan birokrasi nasional. Aktivitas administratif seperti penginputan data AIL, verifikasi tambah daya, reservasi material di MIMS, serta koordinasi dengan unit

teknis mencerminkan praktik bisnis yang prosedural, terstandar, hierarkis, dan berbasis kepatuhan.

Aktivitas pendukung meliputi apel pagi, briefing, penerapan budaya kerja, pelaksanaan SOP, serta keterlibatan dalam kegiatan probing pelayanan.

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif dengan cara mendeskripsikan setiap aktivitas administratif, mengaitkannya dengan konsep administrasi bisnis yang relevan, serta mengevaluasi peran aktivitas tersebut dalam mendukung efektivitas sistem administrasi pelanggan dan kualitas pelayanan publik.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

Penelusuran penelitian terdahulu dilakukan untuk memperoleh gambaran mengenai kajian yang telah dilakukan sebelumnya terkait administrasi bisnis, administrasi pelanggan, serta pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan. Penelitian terdahulu juga berfungsi sebagai dasar pembanding untuk menegaskan posisi dan kebaruan kajian dalam Jurnal ini.

Ringkasan Hasil Penelitian Terdahulu :

1. Penelitian oleh Rahmadhani dan Syarvina (2022) menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan pelanggan PT PLN (Persero), dengan indikator utama berupa ketepatan waktu pelayanan, kejelasan informasi, dan responsivitas petugas. Fokus penelitian ini berada pada hubungan kualitas layanan dan kepuasan pelanggan, tanpa mengkaji secara mendalam proses administrasi pelanggan sebagai sistem pendukung layanan.
2. Selanjutnya, Habibi et al. (2024) meneliti peran sistem informasi dalam layanan kelistrikan dan menemukan bahwa sistem informasi administrasi yang terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data dan mempercepat proses pelayanan. Penelitian ini menitikberatkan pada aspek teknologi informasi, namun belum secara spesifik mengaitkan implementasi sistem tersebut dengan praktik administrasi bisnis di tingkat unit layanan pelanggan.
3. Penelitian Makalmay et al. (2025) mengkaji peningkatan pelayanan kelistrikan pada PT PLN (Persero) Rayon Cakranegara dan menyimpulkan bahwa kinerja administrasi dan operasional berkontribusi terhadap peningkatan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, kajian ini lebih berorientasi pada evaluasi hasil pelayanan dan belum membahas detail alur kerja administrasi pelanggan sebagai proses internal organisasi.
4. Sementara itu, Situmorang dan Sihaloho (2024) menganalisis sistem penanganan keluhan pelanggan PLN dengan pendekatan SERVQUAL. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penanganan keluhan merupakan indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan. Namun, penelitian ini lebih menekankan pada persepsi pelanggan terhadap layanan, bukan pada mekanisme administrasi pelanggan dari sisi internal organisasi.
5. Penelitian lain oleh Prameswari dan Dwiridotjahjono (2024) membahas implementasi strategi Customer Relationship Management (CRM) di lingkungan PLN dan menyoroti pentingnya keterlibatan pelanggan dalam meningkatkan kualitas layanan. Fokus penelitian ini berada pada strategi hubungan pelanggan, bukan pada fungsi administratif yang mendukung proses layanan secara operasional.

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indrapura, diperoleh hasil bahwa sistem administrasi pelanggan telah diterapkan secara terstruktur dan berbasis prosedur operasional standar (SOP). Seluruh proses pelayanan pelanggan, mulai dari penerimaan permohonan layanan, pengelolaan data pelanggan, hingga tindak lanjut teknis, dijalankan melalui sistem administrasi yang terintegrasi dengan teknologi informasi.

Hasil observasi dan keterlibatan langsung menunjukkan bahwa pengelolaan administrasi pelanggan didukung oleh beberapa sistem utama, seperti Aplikasi Informasi Layanan (AIL) dan sistem MIMS, yang berfungsi untuk pencatatan data pelanggan, pengelolaan dokumen, serta pengendalian persediaan material. Penggunaan sistem ini membantu meningkatkan akurasi data, mempercepat proses pelayanan, dan memudahkan koordinasi antarunit kerja.

Selain itu, administrasi pelanggan di ULP Indrapura tidak hanya berfokus pada pencatatan administratif, tetapi juga mencakup aspek komunikasi pelayanan, penanganan keluhan, serta promosi layanan kepada pelanggan. Hal ini terlihat dari keterlibatan unit administrasi dalam penyampaian informasi prosedur layanan, probing tambah daya, serta kegiatan edukasi pelanggan melalui media komunikasi yang tersedia.

Dari sisi pengendalian operasional, kegiatan administrasi pelanggan dilaksanakan dengan mengacu pada indikator kinerja, seperti ketepatan waktu penyelesaian layanan, keakuratan input data, serta ketersediaan material pendukung layanan. Pelaporan harian dan pemantauan stok material dilakukan secara rutin sebagai bagian dari mekanisme pengendalian administrasi.

Namun demikian, hasil kegiatan magang juga menunjukkan adanya tantangan dalam pelaksanaan administrasi pelanggan, khususnya terkait kompleksitas alur kerja dan tingginya ketergantungan pada ketelitian sumber daya manusia dalam melakukan input dan verifikasi data. Kesalahan administratif berpotensi memperlambat proses pelayanan apabila tidak segera terdeteksi.

Pembahasan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi administrasi bisnis dalam sistem administrasi pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Indrapura telah mencerminkan prinsip-prinsip dasar administrasi bisnis, yaitu perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Pemetaan alur kerja administrasi pelanggan memperlihatkan bahwa setiap aktivitas pelayanan memiliki tahapan yang jelas, pihak yang bertanggung jawab, serta output yang terukur, sebagaimana ditekankan dalam teori administrasi bisnis.

Pemanfaatan sistem informasi administrasi seperti AIL dan MIMS mendukung temuan Habibi et al. (2024) yang menyatakan bahwa sistem informasi terintegrasi berperan penting dalam meningkatkan efektivitas pengelolaan data dan percepatan pelayanan publik. Dalam praktiknya, sistem tersebut memungkinkan data pelanggan terdokumentasi secara konsisten, mudah ditelusuri, dan dapat digunakan sebagai dasar pengambilan tindakan pelayanan.

Dari perspektif manajemen kinerja, penerapan indikator ketepatan waktu, akurasi data, dan pelaporan rutin menunjukkan bahwa administrasi pelanggan di ULP Indrapura telah menerapkan mekanisme pengendalian mutu layanan. Hal ini sejalan dengan pandangan Makalmay et al. (2025) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan kelistrikan sangat dipengaruhi oleh kinerja administratif yang terukur dan terkontrol.

Aspek komunikasi dan negosiasi dalam pelayanan pelanggan juga menjadi temuan penting. Administrasi pelanggan tidak hanya berfungsi sebagai unit pencatat data, tetapi juga sebagai penghubung langsung antara kebijakan organisasi dan pengalaman pelanggan. Praktik penyampaian informasi prosedur, probing layanan, serta penanganan keberatan pelanggan mencerminkan penerapan komunikasi layanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan, sebagaimana dijelaskan oleh Rahmadhani dan Syarvina (2022).

Selain itu, penelaahan dokumen dan verifikasi persyaratan administratif menunjukkan penerapan manajemen pengetahuan dalam organisasi. Data pelanggan diolah menjadi informasi terdokumentasi yang distandardkan melalui SOP dan sistem digital, sehingga mendukung konsistensi pelayanan dan akuntabilitas administrasi. Pendekatan ini memperkuat peran administrasi pelanggan sebagai basis pengetahuan organisasi dalam pelayanan publik.

Namun, kompleksitas alur administrasi dan tingginya ketergantungan pada akurasi input data menunjukkan bahwa faktor sumber daya manusia masih menjadi titik kritis dalam sistem administrasi pelanggan. Temuan ini mengindikasikan bahwa efektivitas administrasi bisnis tidak hanya ditentukan oleh sistem dan prosedur, tetapi juga oleh kompetensi dan ketelitian pelaksana administrasi.

Secara keseluruhan, hasil dan pembahasan ini menegaskan bahwa implementasi administrasi bisnis di PT PLN (Persero) ULP Indrapura telah berjalan secara sistematis dan mendukung kualitas pelayanan publik. Meski demikian, optimalisasi berkelanjutan, khususnya pada aspek penyederhanaan alur kerja dan peningkatan kompetensi administrasi, tetap diperlukan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan pelanggan.

SIMPULAN

Berdasarkan pelaksanaan kegiatan magang di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indrapura, dapat disimpulkan bahwa administrasi bisnis memiliki peran yang sangat penting dalam mendukung sistem administrasi pelanggan dan kualitas pelayanan publik. Penerapan administrasi yang terstruktur, sistematis, dan berbasis prosedur menjadi faktor utama dalam menjaga kelancaran proses pelayanan kepada pelanggan.

Selama kegiatan magang, penulis memperoleh pemahaman nyata mengenai alur kerja administrasi pelanggan, mulai dari pengelolaan data, pengarsipan dokumen, hingga penggunaan sistem informasi administrasi pelanggan. Praktik tersebut menunjukkan bahwa sistem informasi berfungsi sebagai alat pendukung utama dalam meningkatkan akurasi data, efisiensi kerja, dan transparansi pelayanan.

Selain itu, pelaksanaan magang memberikan gambaran mengenai pentingnya koordinasi dan komunikasi antarbagian dalam unit layanan pelanggan. Administrasi pelanggan tidak dapat berjalan secara optimal tanpa kerja sama antara staf administrasi, pimpinan PIC Administrasi Layanan Pelanggan, serta bagian lain yang terkait. Hal ini menunjukkan bahwa keberhasilan pelayanan publik tidak hanya ditentukan oleh sistem, tetapi juga oleh sumber daya manusia yang menjalankannya.

Secara keseluruhan, kegiatan magang ini memperkuat keterkaitan antara teori administrasi bisnis yang dipelajari di bangku perkuliahan dengan praktik kerja di lapangan. Pengalaman magang memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan pemahaman, keterampilan, dan sikap profesional penulis sebagai mahasiswa administrasi bisnis, khususnya dalam konteks pelayanan publik di sektor ketenagalistrikan.

UCAPAN TERIMA KASIH

Penyusunan Jurnal ini tidak terlepas dari dukungan, bimbingan, dan kerja sama berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Dosen pembimbing, yang telah memberikan bimbingan, masukan, dan koreksi dalam penyusunan Jurnal ini sehingga dapat diselesaikan sesuai dengan ketentuan akademik.
2. Pimpinan PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Indrapura, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk melaksanakan kegiatan magang serta memperoleh pengalaman langsung di lingkungan kerja pelayanan publik.
3. Pembimbing lapangan dan seluruh pegawai PT PLN (Persero) ULP Indrapura, yang telah memberikan arahan, pendampingan, serta bantuan selama pelaksanaan kegiatan magang, khususnya dalam memahami proses administrasi pelanggan dan penerapan prosedur kerja.
4. Pihak Fakultas dan Program Studi, yang telah memfasilitasi pelaksanaan kegiatan magang sebagai bagian dari proses pembelajaran dan pengembangan kompetensi mahasiswa.
5. Rekan-rekan mahasiswa dan seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu, yang telah memberikan dukungan dan kerja sama selama proses pelaksanaan magang dan penyusunan laporan.

Penulis menyadari bahwa Jurnal ini masih memiliki keterbatasan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan sebagai bahan perbaikan di masa mendatang. Semoga laporan ini dapat memberikan manfaat bagi pengembangan ilmu administrasi bisnis serta menjadi referensi bagi pihak-pihak yang berkepentingan.

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Habibi, A., Samsuri, S., & Yunita, H. (2024). *Analisis Sistem Informasi Eksekutif Dalam Layanan Listrik Kantor Pelayanan Dan Unit Listrik Desa PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Kalimantan Selatan Dan Kalimantan Tengah*. <https://doi.org/10.51817/jitrends.v1i1.15>
- Makalmay, G. L. A., Gani, S. A., Verninda, N. P. C. D., Eklesia, W. K., & Talidobel, S. (2025). Peningkatan Pelayanan Kelistrikan PT. PLN (Persero) Rayon Cakranegara untuk Meningkatkan Kepuasan Pelanggan. *Jurnal Ilmiah Pengabdian Dan Inovasi*. <https://doi.org/10.57248/jilpi.v3i4.656>
- Rahmadhani, S., & Syarvina, W. (2022). The Effect of Quality of Service on Customer Satisfaction in PT. PLN (PERSERO) Region Unit North Sumatra. *Jurnal Ekonomi, Manajemen, Akuntansi Dan Keuangan*. <https://doi.org/10.53697/emak.v3i2.513>
- Al Swaidi, S. (2023). An approach to Business Administration process and procedures. *Mağallatı Al-Nīl Li 'ulūm Al-Musinīn (Print)*. <https://doi.org/10.21608/niles.2023.265465>
- Deany, A. D. (2023). Fungsi administrasi dalam upaya meningkatkan efisiensi pelayanan pada badan penyelenggaraan jaminan sosial ketenagakerjaan palembang. *FisiPublik : Jurnal Ilmu Sosial Dan Politik*. <https://doi.org/10.24903/fpb.v8i2.1778>
- Prameswari, R. B., & Dwiridotjahjono, J. (2024). Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. *Santri*. <https://doi.org/10.61132/santri.v2i3.594>
- Rosida, F., & Rusdianto, R. Y. (2025). Implementasi CRM dalam Meningkatkan Kualitas Layanan pada PT PLN Icon Plus SBU Jawa Bagian Timur dengan Memanfaatkan Sistem Teknologi Informasi. *As-Syirkah*. <https://doi.org/10.56672/yaw0k465>
- Situmorang, C. D. N., & Sihaloho, D. (2024). *Analisa Aplikasi Keluhan Pelanggan Pada Pt Pln Ulp Medan Selatan Dengan Metode Servqual*. <https://doi.org/10.62866/jutik.v1i2.82>
- Filardi, M. A., Nurani, A. N., & Brahmayanti, I. A. S. (2023). Kontribusi Bagian Administrasi dalam Mengelola Perusahaan Kelistrikan: Refleksi Program Magang pada PT. WISANG UTAMA MANDIRI. *Digital Bisnis*. <https://doi.org/10.30640/digital.v2i3.1355>
- Prameswari, R. B., & Dwiridotjahjono, J. (2024). Implementasi Strategi Customer Relationship Management (CRM) Pada PT PLN (Persero) UP3 Surabaya Barat. *Santri*. <https://doi.org/10.61132/santri.v2i3.594>