

## Kegiatan Magang Pada Bidang Administrasi Dan Pelayanan Pelanggan di PT ULP PLN Sukarami Palembang

**Dwi Agustin, Anisa Bahar, Sinta Melia Sari, Fadilla**

Sekolah Tinggi Ekonomi dan Bisnis Syariah (STEBIS) Indo Global Mandiri

Email: [dwiagustin300825@gmail.com](mailto:dwiagustin300825@gmail.com), [sintameliasari22@gmail.com](mailto:sintameliasari22@gmail.com), [banisa822@gmail.com](mailto:banisa822@gmail.com), [dilla@stebisigm.ac.id](mailto:dilla@stebisigm.ac.id)

Received: November 12 2025  
Reviewed: November 15, 2025;  
Accepted: November 20, 2025;  
Published: November 29, 2025;  
DOI. <https://doi.org/10.61930/melayani>



Copyright ©2025 by Dwi Agustin, et.al. This work is licensed under a Creative Commons Attribution-ShareAlike 4.0 International License. All writings published in this journal are personal views of the authors and do not represent the views of this journal and the author's affiliated institutions.

### Abstrak

Kegiatan Magang merupakan kegiatan Implementasi akademik yang bertujuan memberikan pengalaman nyata kepada mahasiswa agar dapat memahami dinamika dunia kerja. Penulis melaksanakan Magang di PT ULP PLN Sukarami Palembang, khususnya pada Divisi Administrasi dan Pelayanan, selama 40 hari mulai tanggal 21 Juli sampai dengan 30 Agustus. Tujuan utama dari magang ini adalah mempelajari proses administrasi pelayanan pelanggan, pencatatan data penggunaan listrik, serta pengelolaan sistem informasi terkait kelistrikan di tingkat unit layanan, selama magang, penulis menemukan beberapa permasalahan, antara lain sistem pencatatan manual yang masih digunakan dalam beberapa kegiatan, keterbatasan penggunaan aplikasi digital dalam arsip dokumen, serta antrian layanan yang belum sepenuhnya berbasis sistem elektronik. metode yang digunakan dalam observasi langsung, wawancara dengan staf dan supervisor, serta dokumentasi kegiatan. Hasil magang menunjukkan bahwa digitalisasi sistem layanan pelanggan merupakan kebutuhan mendesak untuk meningkatkan efisiensi dan kepuasan pelanggan. Dengan pengalaman ini, penulis memperoleh wawasan praktis mengenai administrasi dan pelayanan publik dilingkungan BUMN sektor kelistrikan.

**Kata Kunci:** *Magang, PLN, Administrasi, Pelayanan Pelanggan, Digitalisasi*

### Abstract

*Internship activities are academic implementation activities that aim to provide real experience to students so they can understand the dynamics of the world of work. The author carried out an internship at PT PLN ULP Sukarami Palembang, especially in the Administration and Services Division, for 40 days from July 21 to August 30. The main objective of this internship is to study the customer service administration process, recording electricity usage data, and managing information systems related to electricity at the service unit level. During the internship, the author discovered several problems, including a manual recording system that is still used in several activities, limited use of digital applications in document archives, and service queues that are not yet fully based on an electronic system. The methods used are direct observation, interviews with staff and supervisors, and documentation of activities. The results*

*of the internship show that digitalization of customer service systems is an urgent need to increase efficiency and customer satisfaction. With this experience, the author gained practical insight into administration and public services within the state-owned electricity sector.*

**Keywords:** *Internship, PLN, Administration, Customer Service, Digitalization*

## **PENDAHULUAN**

PLN (Perusahaan Listrik Negara) merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang memiliki tanggung jawab penting dalam menyediakan tenaga listrik bagi seluruh wilayah Indonesia. Sebagai penyedia layanan energi utama, PLN berperan memastikan pasokan listrik yang andal dan merata, sehingga mendukung kegiatan ekonomi, sosial, dan rumah tangga di seluruh penjuru negeri. Peran strategis ini menjadikan PLN sebagai salah satu pilar utama dalam pembangunan nasional.

Dalam menjalankan tugasnya, PLN membentuk Unit Layanan Pelanggan (ULP) yang tersebar di berbagai daerah untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Salah satu unit tersebut adalah ULP PLN Sukarami yang berlokasi di Palembang. ULP Sukarami memiliki peran sentral dalam mengelola berbagai layanan kelistrikan, seperti penyambungan baru, pencatatan meter kWh, penanganan keluhan pelanggan, hingga pemutusan sementara (Zamzam, et.al, 2020).

Tidak hanya itu, ULP Sukarami juga menangani administrasi penagihan listrik serta memastikan setiap proses pelayanan pelanggan berjalan sesuai prosedur. Dengan demikian, unit ini menjadi garda terdepan PLN dalam menjaga kepuasan pelanggan dan menghadirkan pelayanan yang cepat, efektif, dan transparan. Keberadaannya membuat masyarakat lebih mudah memperoleh layanan terkait kebutuhan kelistrikan.

Latar belakang dilaksanakannya kegiatan magang di ULP PLN Sukarami adalah adanya kebutuhan untuk memperkenalkan mahasiswa pada dunia kerja yang sesungguhnya, khususnya di bidang pelayanan publik sektor energi listrik. Melalui kegiatan ini, mahasiswa dapat memahami secara langsung proses kerja yang dilakukan dalam penyediaan layanan kelistrikan, termasuk aspek administrasi dan teknis yang tidak terlihat di balik operasional PLN sehari-hari.

Selain memperkaya wawasan mengenai dunia kerja, kegiatan magang ini juga membuka kesempatan bagi mahasiswa untuk melihat berbagai tantangan dalam upaya meningkatkan kualitas layanan pelanggan. Di tengah meningkatnya kebutuhan energi listrik, PLN dituntut untuk terus berinovasi dan menjaga mutu pelayanan. Dengan demikian, magang di ULP PLN Sukarami menjadi sarana penting dalam menghubungkan teori yang diperoleh di bangku perkuliahan dengan praktik nyata di lapangan.

## **Metode Pengabdian**

Magang dilaksanakan selama satu bulan, yaitu dari tanggal 21 Juli hingga 30 Agustus 2024. Jam kerja mengikuti jadwal resmi ULP PLN Sukarami yaitu setiap hari Senin sampai Jumat pukul 08.00 sampai 16.00 WIB. Penulis ditempatkan di bagian administrasi dan pelayanan pelanggan.

Adapun metode yang digunakan dalam pelaksanaan magang adalah sebagai berikut:

1. Observasi: Mengamati secara langsung proses pelayanan pelanggan, mulai dari pendaftaran sambungan baru, pencatatan pemakaian listrik, hingga

- penanganan keluhan.
2. Wawancara: Melakukan wawancara dengan staf administrasi dan supervisor untuk mendapatkan pemahaman lebih mendalam terkait alur kerja serta kendala yang dihadapi dalam pelayanan.
  3. Dokumentasi: Mencatat seluruh kegiatan yang dilakukan, mengumpulkan foto kegiatan, serta menyusun laporan administrasi yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.
- Metode ini dipilih untuk memastikan data yang diperoleh akurat, komprehensif, dan relevan dengan tujuan magang.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Magang di Kantor PLN memberikan pengalaman yang sangat berharga bagi mahasiswa untuk mengaplikasikan teori yang didapatkan di bangku kuliah ke dalam dunia industri nyata. Selama magang, mahasiswa ditempatkan di berbagai departemen, seperti departemen pemeliharaan dan perawatan jaringan, keuangan, serta sumber daya manusia (SDM), yang memberikan gambaran menyeluruh tentang operasional perusahaan. Di departemen pemeliharaan jaringan, mahasiswa memperoleh pemahaman yang mendalam tentang sistem distribusi listrik, mulai dari transmisi hingga distribusi, serta proses pemeliharaan rutin yang bertujuan untuk mencegah gangguan pada sistem kelistrikan. Mereka juga belajar mengenai prosedur yang diterapkan untuk deteksi dini dan penanganan gangguan listrik, yang merupakan bagian penting dari upaya menjaga keandalan pasokan listrik kepada masyarakat.

Selain itu, magang di departemen keuangan memberikan mahasiswa kesempatan untuk memahami pengelolaan anggaran dan administrasi keuangan perusahaan. Mereka belajar tentang bagaimana PLN menyusun laporan keuangan, mengelola dana untuk operasional, serta memastikan transparansi dan akuntabilitas dalam setiap transaksi keuangan. Pengalaman ini mengajarkan pentingnya manajemen keuangan yang efisien untuk mendukung keberlanjutan operasional perusahaan yang besar, seperti PLN, yang melibatkan dana publik dalam skala nasional. Mahasiswa juga terlibat dalam pengelolaan administrasi lainnya, seperti penagihan tagihan listrik dan proses rekonsiliasi keuangan yang memerlukan ketelitian dan kepatuhan terhadap prosedur yang berlaku.

Selain itu, magang di departemen SDM memperkenalkan mahasiswa pada berbagai proses manajerial yang terjadi dalam pengelolaan sumber daya manusia. Mahasiswa mempelajari bagaimana PLN merekrut dan melatih karyawan untuk memastikan bahwa perusahaan memiliki tenaga kerja yang kompeten dan siap menghadapi tantangan dalam operasional perusahaan. Pengalaman ini memberikan wawasan yang berharga tentang pentingnya manajemen SDM yang efektif, termasuk pelatihan dan pengembangan karir, yang merupakan faktor kunci dalam meningkatkan produktivitas dan kinerja karyawan.

Secara keseluruhan, kegiatan magang ini membantu mahasiswa untuk mengembangkan keterampilan praktis yang sangat diperlukan di dunia kerja, seperti keterampilan komunikasi, kerja tim, serta kemampuan untuk memecahkan masalah secara efektif. Selain itu, mereka mendapatkan pengalaman langsung tentang tantangan yang dihadapi oleh PLN dalam memberikan layanan kelistrikan kepada masyarakat Indonesia. Program magang ini juga memberikan mahasiswa

pemahaman yang lebih luas mengenai industri kelistrikan dan pentingnya kontribusi PLN dalam menjaga ketersediaan listrik yang handal dan berkelanjutan.

Namun, meskipun pengalaman magang ini sangat berguna, perlu ada pengembangan lebih lanjut terkait struktur kurikulum magang yang lebih terintegrasi antara teori dan praktik. PLN dapat memperluas kesempatan magang dengan melibatkan mahasiswa dalam proyek-proyek lapangan yang lebih nyata, sehingga mereka dapat langsung berkontribusi dalam menyelesaikan masalah yang dihadapi oleh perusahaan. Selain itu, pemanfaatan teknologi digital dalam proses operasional PLN juga dapat menjadi materi magang yang menarik untuk memperkenalkan mahasiswa pada inovasi yang sedang berkembang di sektor kelistrikan.

Dengan demikian, kegiatan magang di Kantor PLN tidak hanya memberikan mahasiswa pengalaman industri yang berharga, tetapi juga membantu mereka membangun keterampilan dan wawasan yang sangat dibutuhkan di dunia kerja, serta mempersiapkan mereka untuk berkontribusi secara profesional di sektor kelistrikan Indonesia.

## **SIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada bagian Administrasi dan Pelayanan Pelanggan PT ULP PLN Sukarami, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan kegiatan administrasi dan pelayanan pelanggan telah berjalan dengan cukup baik, meskipun masih terdapat beberapa aspek yang perlu ditingkatkan. Proses administrasi, seperti pengarsipan dokumen, pencatatan data pelanggan, serta pengelolaan surat-menyurat, telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang berlaku dan mendukung efektivitas pelayanan kepada masyarakat.

Dari sisi pelayanan pelanggan, PT ULP PLN Sukarami menunjukkan komitmen yang tinggi dalam memberikan layanan yang cepat, responsif, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan. Hal ini tercermin dari upaya peningkatan sistem pelayanan digital, keterbukaan informasi, serta sikap ramah dan profesional dari petugas pelayanan. Namun demikian, masih diperlukan optimalisasi dalam hal kecepatan penanganan pengaduan, pemanfaatan teknologi informasi secara lebih maksimal, dan peningkatan kompetensi pegawai agar kualitas pelayanan semakin meningkat.

Secara keseluruhan, sinergi antara administrasi yang tertib dan pelayanan pelanggan yang prima menjadi kunci utama dalam mendukung pencapaian tujuan PT PLN (Persero) untuk memberikan pelayanan listrik yang andal, efisien, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat di wilayah kerja ULP Sukarami.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Farizka, A. D. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan dalam Menangani Keluhan Pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Tabanan (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).
- Magdalena, L., Putri, N. R., Devi, S., Aulia, S. N., & Nabilah, S. (2024). Kreatifitas untuk Peluang Berkarya Menuju Kesuksesan. PT. Sonpedia Publishing Indonesia.

Oktaviani, D. A. W. C., Wirga, I. W., & Yasa, G. S. W. (2023). Evaluasi Pelayanan Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Gianyar (Doctoral dissertation, Politeknik Negeri Bali).

PT PLN (Persero). (2023). Laporan Tahunan PT PLN (Persero) 2023. Jakarta: PLN.

PT PLN (Persero) ULP Sukarami. (2024). Dokumentasi dan Arsip Internal Pelayanan Pelanggan. Palembang: PLN ULP Sukarami.

KETENAGALISTRIKAN, P. P. P. P., & DAMARANTI, N. G. LAPORAN MAGANG INDUSTRI-VM231905.

Kementerian Energi dan Sumber Daya Mineral Republik Indonesia. (2009). Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2009 tentang Ketenagalistrikan. Jakarta: Kementerian ESDM.

Sinambela, L. P. (2018). Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.

Terry, G. R., & Rue, L. W. (2019). Dasar-dasar Manajemen. Jakarta: Bumi Aksara.

Zahra, S. N., Nelly, A., Agustin, R. D., Maula, K. A., & Piantara, S. (2025). Tinjauan Akuntabilitas dan Transparansi Laporan Keuangan PT PLN (Persero) 2023: Meningkatkan Kepercayaan Publik melalui Evaluasi Kinerja. *EBBANK*, 14(2), 13-22

Zamzam, F., Marnisah, L., Yulianti, F., Aravik, H., Satria, C., & Sanmorino, A. (2020). A Comparative Analysis of Performance PT. PLN (Persero) WS2JB Between Area Services. *International Journal of Scientific & Technology Research*, 9(03).

Kegiatan Magang Pada Bidang Administrasi Dan Pelayanan Pelanggan di PT ULP PLN  
Sukarami Palembang

**Dwi Agustin, Anisa Bahar, Sinta Melia Sari, Fadilla**