

**PERAN ADMINISTRASI DAN DIGITALISASI LAYANAN DALAM
MENDUKUNG PELAYANAN PELANGGAN PADA PT PLN
(PERSERO) ULP BANTUL**

RINGKASAN MAGANG

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Herlita Yosepasari

2122 32020

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI
YAYASAN KELUARGA PAHLAWAN NEGARA
YOGYAKARTA
TAHUN 2026**

LEMBAR PENGESAHAN

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

PERAN ADMINISTRASI DAN DIGITALISASI LAYANAN DALAM MENDUKUNG PELAYANAN PELANGGAN PADA PT PLN (PERSERO) ULP BANTUL

Dipersiapkan dan disusun oleh:

HERLITA YOSEPASARI

Nomor Induk Mahasiswa: 212232020

telah dipresentasikan di depan Tim Penguji pada hari Senin tanggal 19 Januari 2026 dan dinyatakan telah memenuhi syarat untuk diterinus sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Sarjana Manajemen (S.M.)



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

Noormalita Primandaru, SE., M.Sc.

Penguji

Bambang Setia Wibowo, SE., MM., CDMS.

Yogyakarta, 29 Januari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua . . .



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

LAPORAN MAGANG
PERAN ADMINISTRASI DAN DIGITALISASI LAYANAN DALAM
MENDUKUNG PELAYANAN PELANGGAN PADA PT PLN
(PERSERO) ULP BANTUL

Herlita Yosepasari

2122 32020

ABSTRAK

Penulis melaksanakan magang di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bantul untuk berkontribusi dalam administrasi dan pelayanan pelanggan. Selama kegiatan magang penulis terlibat dalam berbagai aktivitas seperti pengarsipan dan digitalisasi data pelanggan, penerbitan dokumen operasional, pengiriman *reminder* jatuh tempo pembayaran, kegiatan pemasaran layanan, sosialisasi program PLN, serta pendampingan survei teknis. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai peran administrasi dan digitalisasi layanan pada perusahaan penyedia jasa ketenagalistrikan dalam mendukung pelayanan pelanggan. Selain itu, penulis mendapatkan pengalaman kerja nyata serta keterampilan yang relevan dengan dunia kerja.

Kata Kunci: Administrasi, Pelayanan Pelanggan, PLN ULP Bantul, Pemasaran, Digitalisasi Layanan, Magang

ABSTRACT

The author conducted an internship at PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bantul to contribute to administrative and customer service. During the internship, the author was involved in various activities such as customer data archiving and digitalization, issuing operational documents, sending payment due reminders, service marketing activities, socializing PLN programs, and assistance in the technical surveys. Through this internship, the author gained an understanding of the role of administration and service digitalization in electricity service company in supporting customer service. In addition, the author obtained practical work experience and developed skills relevant to the professional work environment.

Keywords: Administration, Customer Service, PLN ULP Bantul, Service Digitalization, Internship

Latar Belakang

Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta sebagai lembaga perguruan tinggi yang menekankan pentingnya pengalaman kerja nyata bagi mahasiswa, salah satunya melalui program magang. Melalui program magang ini, mahasiswa diharapkan mampu meningkatkan kesiapan kerja, membangun sikap profesional, serta memperoleh pengalaman langsung yang relevan dengan bidang studi yang ditempuh.

Dalam memilih tempat magang, penulis memiliki ketertarikan pada bidang pelayanan publik dan administrasi. Ketertarikan tersebut didorong oleh reputasi PT PLN (Persero) yang merupakan satu-satunya badan usaha milik negara yang memiliki kewenangan utama dalam distribusi listrik nasional. PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bantul merupakan unit terdepan dalam memberikan pelayanan administratif dan teknis kepada konsumen.

Perkembangan transformasi digital PT PLN (Persero) dapat dilihat dari peningkatan jumlah pengguna aplikasi PLN *Mobile* dari tahun ke tahun. Berdasarkan data publikasi resmi PLN, jumlah pengguna PLN *Mobile* mengalami peningkatan signifikan. Peningkatan ini menunjukkan tingginya penerimaan masyarakat terhadap digitalisasi layanan kelistrikan dan pertumbuhan ini mencerminkan transformasi digital PLN tidak hanya berfokus pada efisiensi internal namun juga pada peningkatan kualitas layanan, kemudahan akses, serta kecepatan pelayanan pelanggan.

Profil PT PLN (Persero) ULP 3 Bantul

Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah badan usaha resmi milik negara berbentuk Perseroan Terbatas dengan nama PT PLN (Persero) yang saat ini berada di bawah korporasi investasi Danantara Indonesia. Perusahaan ini bergerak di bidang penyediaan jasa ketenagalistrikan di Indonesia.

Dalam struktur organisasi PT PLN (Persero) secara nasional, pelaksanaan pelayanan pelanggan dibawah Unit Induk Distribusi (UID). Untuk wilayah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta, PT PLN (Persero) berada di bawah UID Jawa Tengah dan D.I. Yogyakarta (UID Jateng & DIY). Dalam melaksanakan fungsinya di wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta, PT PLN (Persero) membentuk Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan (UP3) Yogyakarta yang membawahi tujuh (7) Unit Layanan Pelanggan (ULP).

PLN ULP Bantul adalah salah satu unit yang berada di bawah UP3 Yogyakarta. PLN ULP Bantul merupakan operasional yang bertanggung jawab langsung atas penyediaan layanan ketenagalistrikan sekaligus memberikan pelayanan kepada pelanggan di wilayah Kabupaten Bantul. ULP Bantul meliputi 13 kecamatan dan mencakup total 56 desa/kelurahan.

Dalam menjalankan tugas operasionalnya, PT PLN (Persero) ULP Bantul didukung oleh 10 pegawai PLN yang bertanggung jawab dalam bidang administrasi, pelayanan pelanggan, dan pengawasan teknis. Selain pegawai tetap, operasional unit juga diperkuat dengan adanya tenaga kerja dari vendor atau mitra kerja.

Aktivitas Magang

Pelaksanaan magang di PT PLN (Persero) ULP Bantul telah di laksanakan pada tanggal 1 September 2025 hingga 11 Desember 2025. Selama masa magang berlangsung, penulis ditempatkan pada Bidang Administrasi dan Pelayanan Publik, namun tetap diberikan ruang untuk melakukan observasi dan membantu pekerjaan bidang lain.

1.1.1 Pengarsipan dan Digitalisasi Data Pelanggan

Aktivitas ini merupakan salah satu kegiatan pelayanan publik dan administrasi rutin yang dilakukan oleh penulis setiap harinya. Penulis melakukan kegiatan pengarsipan digital dokumen pelanggan dengan menggunakan *Document Management System* (DMS) Arsip Induk Langgan (AIL).]Dalam pelaksanaannya, kegiatan digitalisasi data pelanggan ini dilakukan melalui beberapa tahapan sebagai berikut:

1. Penyortiran Dokumen Data Pelanggan
2. Proses Pemindaian (*Scanning*)
3. Entri dan Unggah Data ke Sistem DMS AIL
4. Proses Verifikasi dan Penyimpanan Akhir Data

1.1.2 Penerbitan Dokumen Operasional

Pada kegiatan penerbitan dokumen operasional, penulis membantu proses administrasi permohonan layanan pelanggan mulai dari penerbitan dokumen awal setelah pengajuan melalui PLN Mobile atau loket, pemantauan pembayaran melalui sistem AP2T, hingga pencetakan dokumen Perintah Kerja

(PK), Berita Acara (BA), dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL). Untuk daya tertentu dilakukan survei teknis sebelum dokumen diterbitkan, serta aktivasi meter prabayar apabila diperlukan. Setelah seluruh dokumen lengkap, penulis melakukan pengisian Work Order (WO), serta berkoordinasi dengan unit gudang untuk memastikan kesiapan material sebelum pekerjaan lapangan dilaksanakan.

1.1.3 Pengiriman *Reminder* Jatuh Tempo Pembayaran

Penulis melaksanakan kegiatan pengingat jatuh tempo pembayaran dengan memanfaatkan data pelanggan dari sistem AP2T EIS, kemudian menghubungi pelanggan melalui WhatsApp disertai penyampaian invoice dan batas waktu pembayaran. Kegiatan ini bertujuan meningkatkan kedisiplinan pembayaran serta mencegah keterlambatan, sekaligus memberikan pengalaman dalam komunikasi layanan pelanggan yang efektif dan akurat.

1.1.4 Kegiatan Pemasaran Layanan dan Program Promosi PLN

Dalam rangka mendukung upaya pemasaran layanan dan penyebaran informasi program promosi PT PLN (Persero), penulis terlibat dalam sejumlah kegiatan *marketing* program promo tematik yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) melalui pemasaran langsung maupun pembuatan konten digital.

- a. Pemasaran Promo “Kalcer” (Kado Listrik Ceria)
- b. Pemasaran Promo OOTD (Oktober Optimal Tambah Daya)
- c. Pemasaran Promo “*Super Hero*”
- d. Pembuatan Konten Video *Marketing*

1.1.5 Sosialisasi Program PT PLN (Persero)

Selama melaksanakan kegiatan magang, penulis berpartisipasi aktif dalam sejumlah kegiatan sosialisasi program yang diselenggarakan oleh PT PLN (Persero) ULP Bantul.

- a. Sosialisasi Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile*
- b. Sosialisasi PKU, PJU, dan K3L di Kelurahan Bantul bersama Dinas Perhubungan
- c. Sosialisasi PKU dan PJU serta BA Closing Kelengkapan NIK Invalid untuk seluruh Kapanewon di Wilayah Bantul
- d. Sosialisasi K3L di KB Kasih Ibu Ganjuran

1.1.6 Kegiatan Tanggung Jawab Lingkungan Sosial (TJLS)

Penulis berpartisipasi dalam program Tanggung Jawab Lingkungan Sosial (TJLS) PT PLN (Persero) melalui kegiatan pembagian sembako dalam agenda Jumat Berkah, penyalaaan listrik gratis bagi masyarakat kurang mampu, serta pemberian apresiasi kepada pelanggan aktif dalam rangka Hari Pelanggan Nasional. Keterlibatan ini memberikan pemahaman mengenai peran sosial perusahaan dalam memperluas akses listrik, mendorong penggunaan layanan digital, dan mempererat hubungan dengan masyarakat.

1.1.7 Pendampingan Kegiatan Survei Teknis

Penulis mengikuti kegiatan survei teknis bersama petugas lapangan di PT PLN (Persero) ULP Bantul sebagai bagian dari sistem magang rolling. Kegiatan ini meliputi survei pemasangan baru, termasuk di Institut Seni Indonesia Bantul,

serta survei pemindahan dan penggeseran tiang listrik. Melalui pendampingan tersebut, penulis memahami proses analisis kelayakan jaringan, penentuan jarak aman, serta pentingnya koordinasi teknis sebelum pekerjaan dilaksanakan, sehingga memberikan gambaran menyeluruh mengenai integrasi aspek administrasi dan teknis dalam pelayanan kelistrikan.

LANDASAN TEORI

1.2 E-Marketing and Social Media

E-marketing merupakan pendekatan pemasaran berbasis teknologi digital yang memanfaatkan aplikasi, website, dan media sosial untuk menyampaikan informasi, membangun komunikasi interaktif, serta meningkatkan efisiensi layanan dibandingkan metode konvensional. Strategi ini memungkinkan penyebaran informasi secara cepat dan luas sehingga efektif digunakan dalam layanan publik seperti PT PLN (Persero), khususnya dalam sosialisasi layanan digital. Menurut Gustina, Kanita, dan Yusuf (2024), e-marketing mampu meningkatkan jangkauan informasi secara signifikan melalui perangkat digital, sementara Febrian dan Nirawati (2024) menegaskan bahwa media sosial berperan penting dalam menciptakan awareness dan minat masyarakat melalui penyajian konten visual yang menarik. Namun, efektivitas e-marketing juga sangat dipengaruhi oleh stabilitas infrastruktur digital, karena gangguan sistem dapat menghambat penyampaian informasi dan menurunkan kualitas pelayanan.

1.3 Kolaborasi dan Kerja Tim

Kolaborasi merupakan proses kerja sama terstruktur antarindividu atau unit untuk mencapai tujuan bersama melalui komunikasi, koordinasi, dan pembagian peran yang jelas. Frawarna et al. (2025) menyatakan bahwa kerja tim yang efektif mempercepat penyelesaian pekerjaan karena setiap anggota saling melengkapi kemampuan, sementara Saputri (2024) menegaskan bahwa kolaborasi yang solid dapat menekan kesalahan operasional dan meningkatkan kualitas pelayanan. Mandita dan Aprilia (2025) juga menambahkan bahwa kejelasan alur kerja dan peran mampu meminimalkan tumpang tindih tugas. Konsep ini relevan dengan praktik di PT PLN (Persero) ULP Bantul, di mana pelayanan melibatkan koordinasi antarbidang seperti PP & Administrasi, Sales and Retail, Teknik, Transaksi Energi, dan K3L agar proses operasional berjalan efektif dan efisien..

1.4 Komunikasi Bisnis

Komunikasi bisnis merupakan proses penyampaian informasi dalam organisasi yang bertujuan mendukung kelancaran operasional dan pencapaian tujuan bersama melalui pesan yang jelas dan tepat waktu. Sitinjak, Adriani, dan Tialonawarmi (2025) menyatakan bahwa komunikasi internal yang terstruktur meningkatkan efektivitas kerja, sementara Ramadhani, Ridaryanthi, dan Umarella (2025) menegaskan pentingnya koordinasi lintas divisi dalam menjaga konsistensi informasi. Selain itu, komunikasi yang baik juga berpengaruh terhadap keterlibatan pegawai dan kualitas pelayanan (Haryanto,

Harsono, & Marianti, 2024) serta kepuasan pelanggan melalui penyampaian informasi yang responsif dan mudah dipahami (Raihanah, Yusmawati, & Utami, 2025). Hal ini relevan dengan praktik pelayanan di PT PLN (Persero) ULP Bantul.

1.5 Manajemen Pemasaran

Manajemen pemasaran merupakan proses perencanaan dan pengelolaan strategi pemasaran untuk menciptakan nilai serta membangun hubungan jangka panjang dengan pelanggan. Philip dan Keller (2021) menegaskan bahwa pemasaran modern berfokus pada pemahaman kebutuhan pelanggan dan penyampaian proposisi nilai secara efektif melalui berbagai saluran. Ridwan dan Juhaeri (2024) menyatakan bahwa strategi promosi yang terencana mampu meningkatkan efektivitas penyampaian informasi, sementara Silaen (2025) menambahkan bahwa komunikasi yang konsisten berkontribusi terhadap loyalitas pelanggan. Konsep ini relevan dengan praktik di PT PLN (Persero) ULP Bantul, di mana promosi tematik dan layanan digital memerlukan strategi pemasaran yang tepat, komunikasi yang jelas, serta pemilihan media yang sesuai agar informasi dapat dipahami dan kepercayaan pelanggan tetap terjaga.

1.6 Sistem Informasi Manajemen

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem yang menyediakan informasi untuk mendukung perencanaan, pengendalian, dan pengambilan keputusan manajemen (Hartono, 2022). Dalam organisasi pelayanan publik, SIM berperan penting dalam mengintegrasikan data antar bagian sehingga proses

administrasi dan pelayanan dapat berjalan lebih efektif dan efisien. Anggraeni dan Fatah (2020) menyatakan bahwa penerapan SIM mampu meningkatkan kinerja organisasi melalui pengelolaan data yang terstruktur, sedangkan Aulia R. dkk. (2023) menekankan bahwa keberhasilannya dipengaruhi oleh stabilitas sistem, infrastruktur, dan kesiapan sumber daya manusia. Hal ini relevan dengan penerapan sistem informasi pada PT PLN (Persero) yang mendukung pengelolaan data pelanggan, pencatatan administrasi, serta pengambilan keputusan berbasis data dalam kegiatan pelayanan.

ANALISIS DAN PEMBAHASAN

1.7 Analisis

Selama melaksanakan kegiatan magang di PT PLN (Persero) ULP Bantul, penulis menemukan beberapa permasalahan yang mempengaruhi kelancaran proses pelayanan dan pengelolaan data pelanggan. Permasalahan ini berkaitan dengan proses administrasi, penggunaan aplikasi internal, serta kepatuhan pelanggan dalam pemenuhan dokumen layanan. Berikut merupakan uraian analisis permasalahan yang dihadapi

1.7.1 Penumpukan Data AIL dan Proses Pengarsipan yang Belum Efektif

Proses digitalisasi belum dapat berjalan secara optimal yang menyebabkan berkas fisik menumpuk, sehingga memperlambat tahapan pemasukan data ke dalam aplikasi internal.

Berikut analisis permasalahan:

- a) Volume AIL tinggi, sementara tenaga administrasi terbatas sehingga proses pemasukan membutuhkan waktu lebih lama.
- b) Digitalisasi dokumen masih dilakukan secara bertahap dan manual, mulai dari pemilahan berkas, percetakan PDL, pemindaian, hingga pengunggahan ke sistem DMS AIL.
- c) Alur administrasi yang mengharuskan adanya stempel yang menyebabkan sebagian berkas tertunda untuk diproses, terutama ketika dokumen menumpuk dalam jumlah besar dan tidak ada petugas khusus yang menangani digitalisasi.

1.7.2 Ketidakstabilan Aplikasi Internal

Permasalahan berikutnya yang ditemukan adalah ketidakstabilan aplikasi internal yang digunakan oleh pegawai.

Berikut analisis permasalahan:

- a. Penggunaan sistem bersamaan menyebabkan beban server meningkat dan memicu aplikasi menjadi lambat,
- b. Kapasitas aplikasi belum optimal, sehingga kurang mampu menangani data dalam jumlah besar,
- c. Tidak adanya sistem cadangan, sehingga seluruh pekerjaan administratif bergantung pada satu aplikasi.

1.8 Pembahasan

Berdasarkan hasil analisis dari permasalahan, dapat disimpulkan bahwa terdapat beberapa permasalahan yang signifikan dalam pelaksanaan magang.

Permasalahan ini secara langsung akan berdampak pada proses administrasi dan juga terhadap efektivitas pelayanan pelanggan secara keseluruhan.

1.8.1 Penumpukan Data AIL dan Proses Pengarsipan

Penumpukan berkas AIL di PT PLN (Persero) ULP Bantul terjadi bukan karena rendahnya produktivitas, melainkan karena alur administrasi yang panjang serta strategi prioritas pengarsipan yang belum tepat. Meskipun proses pemindaian dan pengunggahan ke sistem DMS AIL telah berjalan aktif dengan capaian lebih dari seratus ID pelanggan per hari, fokus pengarsipan yang lebih diarahkan pada berkas lama menyebabkan berkas baru terus bertambah dan menimbulkan siklus penumpukan. Secara teori, efektivitas pengelolaan arsip dalam Sistem Informasi Manajemen dipengaruhi oleh pengaturan alur kerja dan penentuan prioritas yang jelas (Hartono, 2022; Anggraeni & Fatah, 2025). Oleh karena itu, solusi yang ditawarkan adalah strategi pengarsipan paralel dengan memprioritaskan digitalisasi berkas baru sejak awal, disertai penjadwalan pemindaian yang terstruktur serta dukungan sumber daya manusia yang memadai agar proses digitalisasi berjalan lebih efektif dan berkelanjutan.

1.8.2 Ketidakstabilan Aplikasi Internal

Ketidakstabilan aplikasi internal seperti AP2T dan DMS AIL menjadi kendala dalam mendukung pelayanan di PT PLN (Persero) ULP Bantul. Gangguan berupa akses lambat, error, atau sistem keluar tiba-tiba menyebabkan keterlambatan input data dan menghambat koordinasi antar bidang. Secara teori, Sistem Informasi Manajemen berperan penting dalam mendukung

operasional dan pengambilan keputusan berbasis data (Laudon & Laudon, 2022), serta memerlukan infrastruktur jaringan yang stabil (Aulia B. W. dkk., 2023). Oleh karena itu, diperlukan pengelolaan infrastruktur yang lebih terencana, maintenance sistem secara berkala, pembaruan perangkat jaringan, serta penyediaan prosedur kerja alternatif saat terjadi gangguan agar pelayanan tetap berjalan optimal.

KESIMPULAN, REKOMENDASI, DAN REFLEKSI DIRI

1.9 Kesimpulan

Berdasarkan pelaksanaan magang di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bantul, dapat disimpulkan bahwa kegiatan ini memberikan pengalaman praktis terkait proses administrasi dan pelayanan pelanggan dalam organisasi layanan publik. Penulis terlibat langsung dalam pengarsipan dokumen, pengelolaan data pelanggan, serta penggunaan aplikasi internal yang mendukung operasional harian, sehingga memperoleh pemahaman nyata mengenai alur kerja pelayanan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa meskipun digitalisasi arsip melalui DMS AIL telah diterapkan, prosesnya belum sepenuhnya optimal karena terjadi penumpukan berkas akibat tingginya permohonan layanan dan keterbatasan sumber daya. Selain itu, ketidakstabilan aplikasi internal turut menghambat input data dan koordinasi antar bidang. Oleh karena itu, diperlukan pengaturan prioritas pengarsipan, pemeliharaan sistem secara berkala, pembaruan

infrastruktur jaringan, serta prosedur kerja alternatif saat terjadi gangguan. Secara keseluruhan, keberhasilan pelayanan dipengaruhi oleh sinergi antara sistem digital, komunikasi bisnis, manajemen pemasaran, serta kolaborasi kerja tim yang terorganisir dengan baik..

1.10 Rekomendasi

Berdasarkan pengalaman magang penulis, rekomendasi disusun sebagai bahan pertimbangan untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan pelayanan di PT PLN (Persero) ULP Bantul. Rekomendasi ini mencerminkan pengamatan langsung dan disesuaikan dengan kondisi kerja agar dapat diterapkan secara realistis. Dengan demikian, rekomendasi dapat memberikan kontribusi positif.

1. Bagi PT PLN (Persero) ULP Bantul

Perlu pengaturan alur kerja pengarsipan AIL yang lebih terstruktur dengan memprioritaskan digitalisasi berkas baru sejak awal serta menyelesaikan arsip lama secara bertahap. Stabilitas aplikasi internal juga perlu dijaga melalui maintenance rutin dan peningkatan kualitas jaringan. Selain itu, pembagian tugas yang jelas dan penguatan koordinasi antar pegawai penting dilakukan agar proses administrasi dan pelayanan berjalan lebih optimal.

2. Bagi STIE YKPN

Perlu peningkatan pelatihan soft skills untuk mempersiapkan mahasiswa menghadapi dunia kerja, memperluas kerja sama magang dengan berbagai instansi, serta melakukan pendampingan dan pemantauan yang lebih intensif selama proses magang.

3. Bagi Penulis

Perlu meningkatkan kemampuan analisis dan berpikir kritis dengan lebih aktif mengaitkan teori perkuliahan dengan praktik kerja agar mampu memberikan evaluasi yang lebih komprehensif terhadap permasalahan yang ditemui.

1.11 Refleksi Diri

Selama menjalani kegiatan perkuliahan, penulis telah memperoleh berbagai pengetahuan yang relevan dan dapat diterapkan selama kegiatan magang, seperti komunikasi bisnis, kerja sama tim, serta pemanfaatan aplikasi komputer. Pengetahuan ini mendukung penulis dalam memahami alur kerja serta beradaptasi dengan lingkungan kerja di PT PLN (Persero) ULP Bantul. Mata kuliah yang berkaitan dengan komunikasi dan manajemen juga memberikan bekal untuk penulis berinteraksi dengan pegawai maupun pelanggan. Dengan demikian, kegiatan magang menjadi sebuah kesempatan untuk menguji dan menerapkan teori yang diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik kerja secara langsung.

Kegiatan magang ini memberikan manfaat bagi pengembangan penulis baik dari segi keterampilan teknis maupun nonteknis, lebih disiplin dalam bekerja, bertanggung jawab atas tugas yang diberikan, serta mampu mengelola waktu dengan lebih efisien. Selain itu, magang juga membantu penulis dalam memahami dinamika kerja di organisasi layanan publik yang menuntut ketelitian, kesabaran, dan koordinasi antar bidang, sekaligus membangun hubungan profesional. Pengalaman ini menjadi sarana untuk melatih kesiapan

penulis dalam menghadapi tekanan pekerjaan dengan standar kerja yang profesional.

Melalui pengalaman ini, penulis menyadari bahwa keberhasilan di dunia kerja tidak hanya ditentukan oleh kemampuan akademik, tetapi juga sikap, kemauan belajar, komunikasi yang baik, dan kemampuan beradaptasi. Magang menjadi bekal penting dalam mempersiapkan diri untuk pengembangan karier dan profesionalisme di masa depan.

DAFTAR PUSTAKA

- Adelia, L., & Purnama, E. D. (2025). The Impact of Service Quality and Accessibility on Customer Loyalty: The Mediating role of Customer Satisfaction. *JEMSI: Jurnal Ekonomi Manajemen Sistem Informasi*, 3676-3689.
- Agung, V., Widayanto, & Waloejo, H. D. (2022). PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN INOVASI LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN PT PLN (PERSERO) KOTA SEMARANG. *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 694-700.
- Anggraeni, E. Y., & Fatah, A. (2020). Peran Sistem Informasi Manajemen dalam Meningkatkan Efektivitas Organisasi. *Jurnal Sistem Informasi*.
- Anggraeni, S. D., & Fatah, Z. (2025). Perancangan Sistem Informasi Manajemen Pengarsipan Berbasis Web Pada MA. *JAMASTIKA*.

- Ashari, & Sallu, S. (2023). Digitalisasi Kualitas Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. *Remik: Riset dan E-Jurnal Manajemen Informatika Komputer*, 342-351.
- Aulia, B. W., Rizki, M., Prindiyana, P., & Surgana, S. (2023). Peran Krusial Jaringan Komputer dan Basis Data dalam Era Digital. . *Jurnal Sistem Informasi Dan Teknologi Informasi*, 9–20.
- Aulia, R., Rizki, M., Prindiyana, A., & Surgana, D. (2023). Pengaruh Infrastruktur Sistem Informasi terhadap Kinerja Organisasi. *Jurnal Teknologi Informasi dan Ilmu Komputer (JTIK)*.
- Fad'li, G. A., & Marsofiyati, M. (2023). Implementasi Arsip Digital Untuk Penyimpanan Dokumen Digital. *Jurnal Manuhara : Pusat Penelitian Ilmu Manajemen Dan Bisnis*.
- Febrian, M. R., & Nirawati, L. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Media Sosial Dalam Strategi Pemasaran PT. *MASIP: Jurnal Manajemen Administrasi Bisnis dan Publik Terapan*, 87-111.
- Gustina, B. A., Kanita, G. G., & Yusuf, I. (2024). The Effectiveness Of Social Media Utilization As A Promotion And Marketing Tool For. *Management Studies and Entrepreneurship Journal*, 1084-1092.
- Hartono, J. H. (2022). *Sistem Informasi Manajemen*. Yogyakarta: Andi.
- Haryanto, I., Harsono, R. D., & Marianti, M. M. (2024). PENGARUH LEADERSHIP STYLE DAN INTERNAL COMMUNICATION

- TERHADAP EMPLOYEE ENGAGEMENT”. *JIMEA | Jurnal Ilmiah MEA (Manajemen, Ekonomi, dan Akuntansi)*, 2381-2397.
- Kotler, P., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16 ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Laudon, K., & Laudon, J. (2022). *Management Information Systems: Managing the Digital Firm* (16th Edition ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Mandita, N. A., & Aprilia, R. (2025). Kolaborasi dan Koordinasi: Kunci untuk Mencapai Efisiensi dalam Organisasi. *Prosiding Seminar Nasional Manajemen*, 1289-1295.
- Muthalib, D. A. (2025). THE INFLUENCE OF SERVICE QUALITY AND CUSTOMER TRUST ON CUSTOMER SATISFACTION AT PT. PLN PERSERO, KENDARI CITY AREA. *AT-TARIIZ: Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam*, 18-30.
- Nugraha, A. (2020). SISTEM PENGELOLAAN DOKUMEN ELEKTRONIK UNTUK DIGITALISASI PADA LAYANAN PUBLIK. *Jurnal Komputer dan Informatika*, 176-183.
- P. K., & Keller, K. L. (2021). *Marketing Management* (16 ed.). Harlow: Pearson Education Limited.
- Raihanah, A., Yusmawati, & Utami, M. A. (2025). Analisis Komunikasi Eksternal Dalam Menangani Keluhan Pelanggan Pada Perumda Air

Minum Tirta Kahuripan Kabupaten Bogor. *Sinergi : Jurnal Ilmiah Multidisiplin*, 371-382.

- Ramadhani, D. P., Ridaryanthi, M., & Umarella, F. H. (2025). Strategi Komunikasi Internal dalam Memperbaiki Work-Life Balance dan Performance Management Karyawan pada Perusahaan Teknologi Informasi (Studi Kasus Pada PT ABC). *Jurnal Ilmiah Teknik Informatika dan Komunikasi*, 5, 105-114.
doi:<https://doi.org/10.55606/juitik.v5i3.1513>
- Renanda, A. A., & Rosidin, A. (2025). Efektivitas Pelayanan Digital Dalam Mempermudah Birokrasi Dan Pengelolaan Data Publik. *JURNAL PENELITIAN MULTIDISIPLIN BANGSA*, 1651-1657.
- Ridwan, A., & Juhaeri. (2024). Analisis Strategi Pemasaran untuk Meningkatkan Penjualan Produk Nadjani Indonesia. *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 46-53.
- Saputri, R. (2024). PENGARUH KERJASAMA TIM, KOMUNIKASI, DAN DISIPLIN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN. *JURNAL KEWIRAUSAHAAN DAN INOVASI*, 266-277.
- Silaen, A. F. (2025). Analisis Peran Manajemen Pemasaran dan Strategi Pemasaran terhadap Loyalitas Konsumen. *PENG Jurnal Ekonomi dan Manajemen*, 3825-3830.
- Sitinjak, M. I., Adriani, Z., & Tialonawarmi, F. (2025). Peran Komunikasi Internal terhadap Efektivitas Kerja dan Kinerja Karyawan pada Dinas

Ketahanan Pangan Provinsi Jambi. *Journal Economic Excellence Ibnu Sina*, 244-253.

Syahrudin, & Fikri, R. (2025). EFEKTIVITAS SISTEM PENGARSIPAN BERBASIS TEKNOLOGI DI SEKRETARIAT DPRD PROVINSI RIAU. *Moderat : Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan*, 165-184.