

**RINGKASAN LAPORAN MAGANG DIVISI ADMINISTRASI DAN
PELAYANAN PELANGGAN PT PLN (Persero) ULP KALASAN**

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana



Disusun Oleh:

Natasha Ayuning Setiyawan

2122 32052

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

TUGAS AKHIR

LAPORAN MAGANG

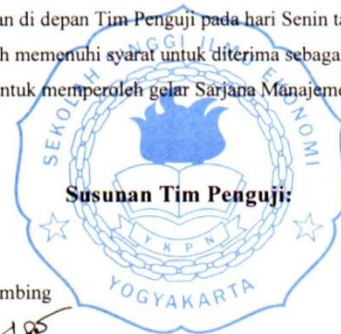
**DIVISI ADMINISTRASI DAN PELAYANAN PELANGGAN
PT PLN (Persero) ULP KALASAN**

Dipersiapkan dan disusun oleh:

NATASHA AYUNING SETIYAWAN

Nomor Induk Mahasiswa: 212232052

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



Susunan Tim Penguji:

Pembimbing

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

Penguji

Noormalita Primandaru, SE., M.Sc.

Yogyakarta, 20 Februari 2026
Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi YKPN Yogyakarta
Ketua



Dr. Wisnu Prajogo, M.B.A.

ABSTRAK

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan pada Divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan selama periode September hingga Desember 2025 dengan tujuan memberikan pengalaman kerja nyata serta mengaplikasikan teori administrasi perkantoran, sistem informasi manajemen, dan manajemen sumber daya manusia. Selama magang, mahasiswa terlibat dalam pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL), penginputan dokumen ke dalam Document Management System (DMS), pengiriman dan pengingat invoice pelanggan, pencatatan surat masuk, input pemakaian material melalui sistem MIMS, serta administrasi cash card. Hasil kegiatan menunjukkan bahwa penggunaan sistem informasi digital mampu meningkatkan efisiensi pengelolaan data dan pelayanan pelanggan, meskipun masih terdapat kendala berupa keterbatasan sumber daya manusia, pengelolaan arsip fisik yang belum terintegrasi, serta gangguan sistem pada DMS. Kendala tersebut berdampak pada keterlambatan pemrosesan data dan efektivitas administrasi. Melalui magang ini, mahasiswa memperoleh pemahaman yang lebih baik mengenai pentingnya ketelitian, koordinasi, dan pemanfaatan sistem informasi dalam mendukung kelancaran operasional dan kualitas pelayanan publik.

Kata kunci: Administrasi Perkantoran, Arsip Induk Langgan (AIL), *Document Management System*, Pelayanan Pelanggan, Sistem Informasi Manajemen

1.1 Latar Belakang

Perguruan tinggi memiliki peran strategis dalam mencetak sumber daya manusia yang kompeten dan siap menghadapi dunia kerja, sehingga diperlukan pembelajaran aplikatif melalui program magang. Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Yayasan Keluarga Pahlawan Negara Yogyakarta menyelenggarakan program magang sebagai upaya membekali mahasiswa dengan pengalaman praktis. Dalam rangka mendukung tujuan tersebut, penulis melaksanakan magang di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan UP3 Yogyakarta pada bagian Administrasi dan Pelayanan Pelanggan. Pemilihan lokasi magang didasarkan pada peran strategis PLN sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bertanggung jawab dalam penyediaan energi listrik serta pelayanan publik. Peningkatan jumlah pelanggan PLN secara nasional dan regional menuntut pengelolaan administrasi dan pelayanan pelanggan yang semakin efektif, cepat, dan responsif. Melalui kegiatan magang ini, penulis memperoleh pemahaman langsung mengenai penerapan sistem administrasi dan praktik pelayanan pelanggan di PLN ULP Kalasan serta perannya dalam menjaga mutu layanan dan kepercayaan masyarakat.

1.2 Tujuan Magang

Tujuan pelaksanaan kegiatan magang ini adalah sebagai berikut:

1. Sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) Manajemen di STIE YKPN Yogyakarta.
2. Memberikan kesempatan kepada mahasiswa untuk mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan ke dalam praktik nyata di dunia kerja.
3. Mengembangkan pengetahuan, pengalaman, serta keterampilan mahasiswa melalui keterlibatan langsung dalam aktivitas kerja di perusahaan.
4. Menjadi sarana pembelajaran praktis yang dapat membekali mahasiswa dengan kesiapan mental dan kemampuan beradaptasi sebelum memasuki dunia kerja yang sesungguhnya.
5. Melatih kemampuan bekerja sama dalam tim serta meningkatkan pemahaman mengenai dinamika organisasi di lingkungan kerja profesional.

2.1 Profil Organisasi

Perkembangan ketenagalistrikan di Indonesia dimulai sejak akhir abad ke-19 pada masa kolonial Belanda, ketika listrik digunakan untuk mendukung kegiatan industri perkebunan. Setelah melalui masa pendudukan Jepang dan pascakemerdekaan, pengelolaan ketenagalistrikan nasional secara resmi berada di bawah pemerintah dengan dibentuknya Jawatan Listrik dan Gas pada tahun 1945. Seiring waktu, lembaga tersebut mengalami berbagai perubahan kelembagaan hingga akhirnya menjadi PT PLN (Persero), yang berperan sebagai penyedia utama tenaga listrik nasional. Di Daerah Istimewa Yogyakarta, operasional PLN dilaksanakan melalui UP3 Yogyakarta yang membawahi beberapa Unit Layanan Pelanggan (ULP), termasuk ULP Kalasan, sebagai unit pelaksana pelayanan dan distribusi listrik kepada masyarakat. Struktur organisasi ini memungkinkan PLN menjalankan fungsi pelayanan publik secara terkoordinasi dan berkelanjutan di tingkat regional.

2.1.1 Visi dan Misi Perusahaan

Perusahaan Listrik Negara sendiri memiliki visi yaitu

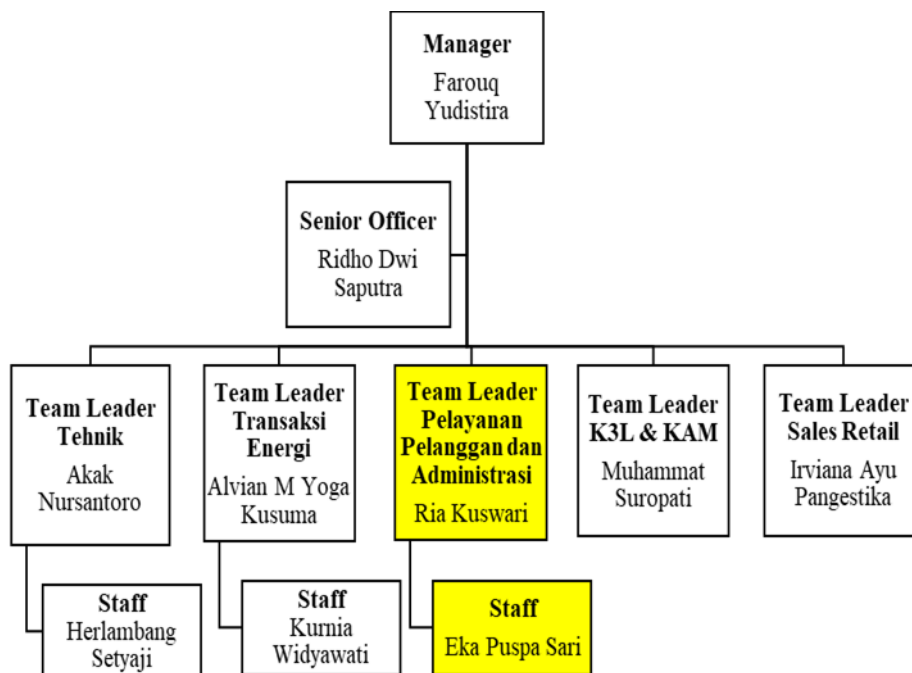
Menjadi perusahaan global Top 500 dan #1 Pilihan Pelanggan untuk solusi energi.

Sedangkan misi PLN yaitu:

1. Menjalankan bisnis kelistrikan dan bidang lain yang terkait, berorientasi pada kepuasan pelanggan, anggota perusahaan dan pemegang saham,
2. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat,

3. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi,
4. Menawarkan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

2.1.2 Struktur Organisasi



Gambar 2.1 Struktur Organisasi PLN ULP Kalasan

Berdasarkan struktur organisasi tersebut, selama kegiatan magang penulis ditempatkan pada divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan.

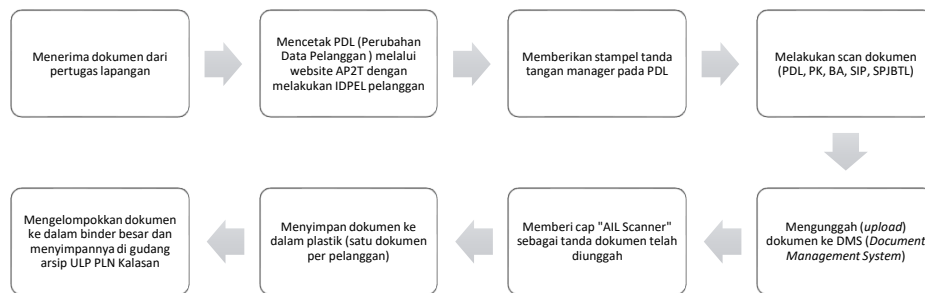
2.2 Aktivitas Magang

Selama pelaksanaan magang di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan, penulis terlibat secara aktif dalam berbagai kegiatan operasional pada bidang administrasi dan pelayanan pelanggan. Kegiatan magang dilaksanakan pada periode 1 September 2025 hingga 5 Desember 2025 dengan ketentuan jam kerja

mengikuti jam operasional perusahaan, yaitu Senin hingga Kamis pukul 07.30–16.00 WIB dan Jumat pukul 07.00–16.00 WIB.

2.2.1 Input Arsip Induk Langganan (AIL) ke dalam *Document Management*

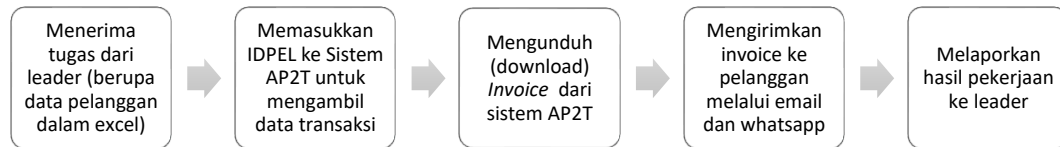
System



Gambar 2.2 Alur Input AIL

Pada kegiatan ini, penulis melaksanakan tugas pengelolaan dokumen pelanggan yang meliputi penerimaan berkas hasil kegiatan lapangan, verifikasi data pelanggan melalui sistem AP2T, serta pengesahan dokumen oleh pihak berwenang. Dokumen pelanggan kemudian dipindai dan diunggah ke dalam Document Management System (DMS) sebagai bagian dari proses digitalisasi arsip. Selanjutnya, dokumen disusun dan disimpan secara sistematis dalam arsip fisik ULP PLN Kalasan. Melalui kegiatan ini, dihasilkan arsip pelanggan yang terverifikasi dan terkelola secara terintegrasi, baik dalam bentuk fisik maupun digital, guna mendukung efektivitas administrasi dan pelayanan pelanggan.

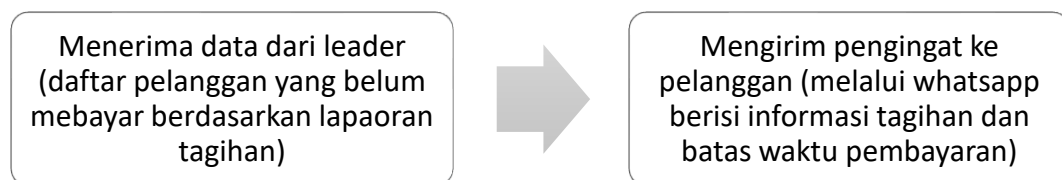
2.2.2 Pengelolaan dan Pengiriman Invoice Pelanggan



Gambar 2.3 Alur Mengirimkan *Invoice* ke Pelanggan

Invoice pelanggan merupakan dokumen resmi yang digunakan sebagai dasar administrasi penagihan atas penggunaan layanan listrik. Dalam kegiatan magang ini, penulis membantu proses pengiriman tagihan kepada pelanggan dengan daya di atas 41.500 VA. Proses kerja diawali dengan penerimaan data pelanggan dari *Team Leader*, dilanjutkan dengan verifikasi data melalui sistem AP2T, pengunduhan dokumen *invoice*, serta pengiriman tagihan kepada pelanggan melalui email dan WhatsApp. Kegiatan ini diakhiri dengan penyusunan laporan hasil pengiriman kepada atasan sebagai bentuk pertanggungjawaban. Melalui aktivitas ini, penulis berkontribusi dalam mendukung kelancaran proses penagihan dan ketertiban administrasi pelayanan pelanggan.

2.2.3 Pengiriman *Reminder Invoice* Pelanggan

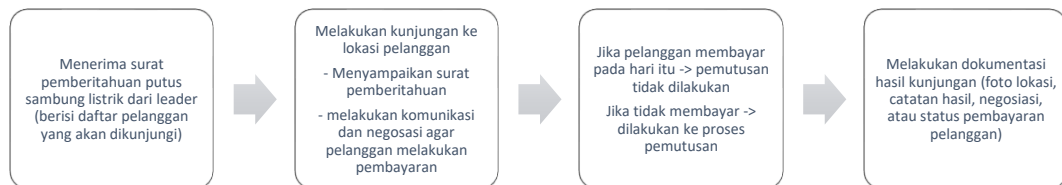


Gambar 2.4 Alur *Reminder Invoice* ke Pelanggan

Reminder invoice merupakan aktivitas pengingat pembayaran yang dilakukan perusahaan untuk memastikan pelanggan menyelesaikan kewajiban tagihannya tepat waktu. Dalam konteks PLN, kegiatan ini bertujuan menjaga ketertiban

administrasi, kelancaran arus kas, serta kualitas pelayanan pelanggan. Pada aktivitas magang ini, penulis melaksanakan pengiriman *reminder invoice* berdasarkan data pelanggan yang belum melakukan pembayaran, yang diperoleh dari *Team Leader*. Peningat pembayaran dikirimkan melalui aplikasi WhatsApp setiap bulan sebelum tanggal 20 pada hari kerja dengan informasi tagihan, batas waktu pembayaran, dan imbauan pembayaran secara sopan dan komunikatif.

2.2.4 Administrasi Kunjungan Putus Sambung Listrik

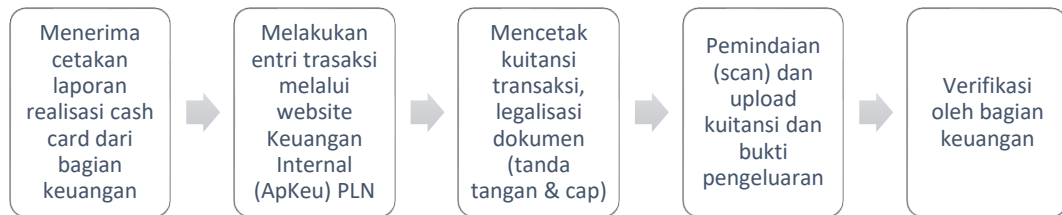


Gambar 2.5 Alur Pemutusan Sementara Sambungan Listrik

Kegiatan putus sambung listrik merupakan tahap lanjutan dalam proses penagihan yang dilakukan oleh PT PLN (Persero) terhadap pelanggan yang belum menyelesaikan pembayaran setelah jatuh tempo. Aktivitas ini bertujuan untuk menegakkan disiplin pembayaran sekaligus menjadi sarana komunikasi langsung antara perusahaan dan pelanggan. Dalam kegiatan magang ini, penulis terlibat dalam proses administrasi dan pendampingan kegiatan putus sambung yang dilaksanakan setiap bulan setelah tanggal 20, berdasarkan data pelanggan menunggak yang diterima dari *Team Leader*. Proses meliputi penerimaan surat pemberitahuan putus sambung, verifikasi data pelanggan, serta dukungan pelaksanaan kunjungan lapangan. Melalui kegiatan ini, penulis memperoleh pemahaman mengenai mekanisme penagihan lanjutan dan peran administrasi

dalam mendukung ketertiban pembayaran pelanggan., maka pelanggan akan terdaftar untuk pemutusan sambungan.

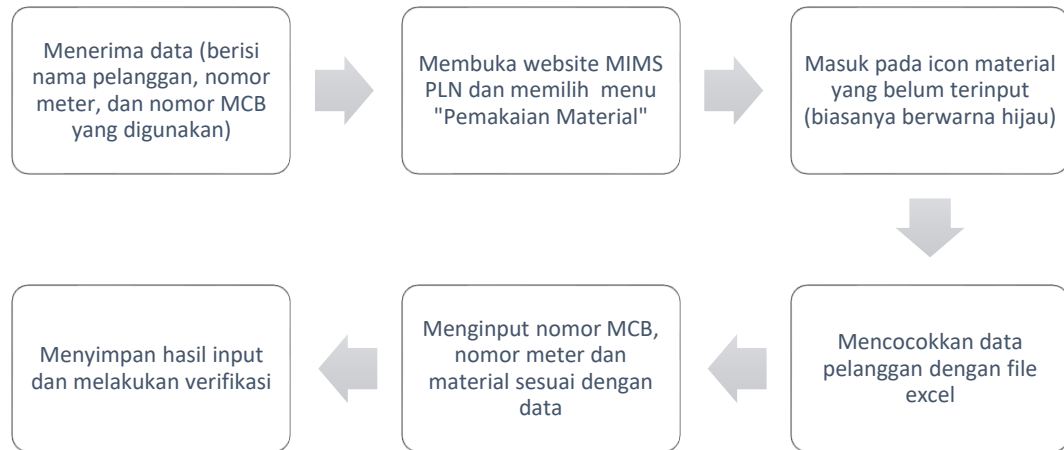
2.2.5 Input dan Pengelolaan *Cash Card*



Gambar 2.6 Alur Input *Cash Card*

Cash card merupakan sistem pencatatan dan pengendalian dana operasional yang digunakan untuk mendukung kegiatan rutin di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan. Dalam kegiatan magang ini, penulis terlibat dalam proses administrasi pengelolaan *cash card* yang dilaksanakan setiap awal bulan. Aktivitas yang dilakukan meliputi pencatatan transaksi keuangan berdasarkan laporan realisasi, penginputan data transaksi ke dalam Aplikasi Keuangan Internal (ApKeu), pencetakan dan pengesahan kuitansi, serta digitalisasi dan pengunggahan dokumen ke sistem internal PLN. Kegiatan ini bertujuan untuk memastikan pengelolaan dana operasional berjalan secara tertib, transparan, dan dapat dipertanggungjawabkan.

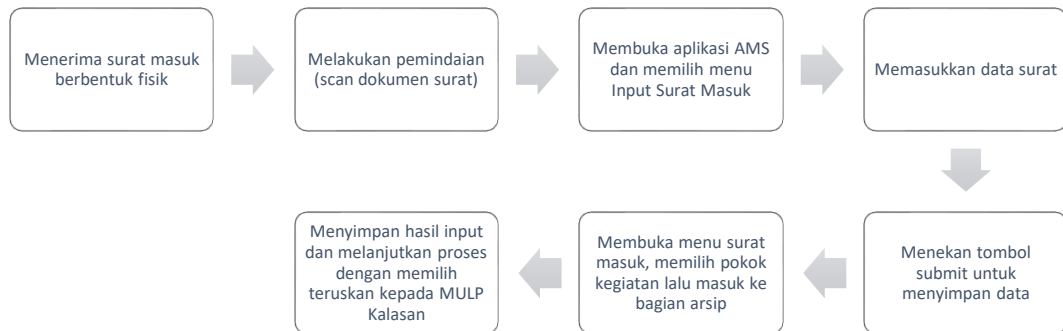
2.2.6 Input Pemakaian Material melalui Sistem MIMS



Gambar 2.7 Alur Input Pemakaian Material

Input pemakaian material merupakan proses pencatatan penggunaan material dalam kegiatan operasional PLN untuk mendukung ketertiban administrasi dan pengendalian stok. Dalam kegiatan magang ini, penulis membantu proses input data pemakaian material ke dalam sistem Material Information Management System (MIMS) PLN. Aktivitas diawali dengan penerimaan data pelanggan dalam format Excel, dilanjutkan dengan verifikasi data dan penginputan informasi material yang digunakan melalui sistem MIMS. Kegiatan ini diakhiri dengan penyimpanan dan pengecekan data untuk memastikan akurasi dan kelengkapan informasi pemakaian material.

2.2.7 Pencatatan dan Input Surat Masuk melalui Aplikasi Manajemen Surat (AMS)



Gambar 2.8 Alur Input Surat Masuk

Pencatatan surat masuk merupakan bagian penting dalam administrasi perkantoran untuk memastikan setiap dokumen dapat ditelusuri dan dikelola secara tertib. Dalam kegiatan magang ini, penulis melaksanakan proses pencatatan surat masuk melalui Aplikasi Manajemen Surat (AMS). Aktivitas yang dilakukan meliputi pemindaian surat fisik, penginputan data surat ke dalam sistem, penentuan klasifikasi dan arsip, serta pendistribusian surat kepada pihak terkait. Kegiatan ini mendukung penerapan administrasi digital di lingkungan PLN guna meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan dokumen resmi.

3.1 Administrasi Perkantoran

Administrasi perkantoran merupakan serangkaian aktivitas yang berkaitan dengan pengelolaan informasi, pencatatan, pengarsipan, dan pendistribusian dokumen guna mendukung kelancaran operasional organisasi. Administrasi perkantoran berperan sebagai pusat pengelolaan informasi yang dibutuhkan pimpinan dalam proses perencanaan, pengambilan keputusan, dan pengendalian organisasi. Menurut Apandi dan Yulianti (2020), administrasi perkantoran mencakup fungsi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengawasan aktivitas kantor agar tujuan organisasi dapat tercapai secara efektif dan efisien. Sejalan dengan hal tersebut, Fadillah dan Marsofiyati (2024) menegaskan bahwa penerapan administrasi perkantoran yang terintegrasi bertujuan meningkatkan efisiensi, ketertiban kerja, serta menjaga kesinambungan pelayanan, baik pada organisasi bisnis maupun institusi publik.

Perkembangan teknologi mendorong administrasi perkantoran beralih dari sistem manual menuju pemanfaatan teknologi informasi sebagai alat pendukung kerja, tanpa mengabaikan prinsip dasar administrasi seperti keteraturan, ketepatan, dan sistematika kerja. Salah satu aspek penting dalam administrasi perkantoran adalah pengelolaan arsip, baik fisik maupun digital, karena arsip berfungsi sebagai sumber informasi dan alat bukti administratif. Menurut Apandi dan Yulianti (2020), arsip perlu dikelola secara sistematis agar mudah ditemukan kembali, sementara Fadillah dan Marsofiyati (2024) menekankan pentingnya pengelompokan, penyatuan dokumen, dan penataan arsip secara terstruktur. Pengelolaan arsip fisik yang tertib tetap diperlukan sebagai dokumen pendukung dan arsip legal, sehingga

mampu mendukung kelancaran pelayanan serta meminimalkan kesalahan administrasi.

3.2 Sistem Informasi Manajemen (SIM)

Sistem Informasi Manajemen (SIM) merupakan sistem terintegrasi yang dirancang untuk mengumpulkan, mengolah, menyimpan, dan mendistribusikan data guna mendukung pengambilan keputusan, koordinasi, serta pengendalian organisasi. Menurut Armah dan Firdaus (2024), SIM merupakan perpaduan antara sumber daya manusia, teknologi informasi, dan prosedur operasional yang menghasilkan informasi yang relevan, akurat, dan tepat waktu. SIM tidak hanya berfungsi sebagai pengolah data, tetapi juga sebagai sarana pendukung fungsi manajemen yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengendalian. Hal ini sejalan dengan pendapat Erwin dkk. (2024) yang menyatakan bahwa SIM berperan penting dalam menyediakan informasi sistematis untuk mendukung efektivitas kerja manajemen di berbagai tingkatan organisasi.

SIM terdiri atas tiga komponen utama, yaitu manusia (brainware), teknologi (hardware dan software), serta prosedur kerja yang saling terintegrasi. Dalam penerapannya, SIM beroperasi pada beberapa tingkatan, mulai dari Transaction Processing Systems (TPS) di level operasional, Management Information Systems (MIS) di level manajerial, Decision Support System (DSS) sebagai alat bantu analisis keputusan, hingga Executive Information Systems (EIS) di level strategis. Keberhasilan implementasi SIM tidak hanya ditentukan oleh kecanggihan teknologi, tetapi juga oleh kompetensi sumber daya manusia dan kualitas data yang dikelola. SIM yang terintegrasi mampu meningkatkan efisiensi operasional,

memperkuat pengawasan, serta mendukung pengambilan keputusan yang efektif dan efisien, sehingga memiliki peran strategis dalam meningkatkan kinerja dan daya saing organisasi.

3.3 Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM)

Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) merupakan rangkaian aktivitas yang meliputi perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengendalian sumber daya manusia untuk mencapai tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Menurut Fachrurazi dkk. (2021), MSDM mencakup pengelolaan tenaga kerja secara terstruktur mulai dari pengadaan, pengembangan, pemeliharaan, hingga evaluasi kinerja agar sumber daya manusia dapat memberikan kontribusi optimal bagi organisasi. MSDM tidak hanya berfokus pada aspek administratif, tetapi juga berperan dalam membangun sistem operasional yang terorganisir melalui pembagian tugas yang jelas, pengaturan beban kerja yang seimbang, serta dukungan terhadap kelancaran koordinasi dan pengambilan keputusan manajemen (Mawarni dkk., 2025).

Fungsi utama MSDM meliputi perencanaan kebutuhan tenaga kerja, pengorganisasian dan pembagian kerja, pengembangan kompetensi melalui pelatihan, serta pengendalian dan evaluasi kinerja. Perencanaan dan pengorganisasian yang baik membantu mencegah ketidakseimbangan beban kerja dan tumpang tindih tugas, terutama dalam pekerjaan administrasi dan pengelolaan dokumen berbasis sistem. Pengembangan SDM, termasuk pelatihan penggunaan sistem informasi seperti Document Management System (DMS), bertujuan meningkatkan ketelitian dan produktivitas kerja, sedangkan pengendalian dan

evaluasi digunakan untuk memastikan pekerjaan berjalan sesuai standar serta menjadi dasar perbaikan berkelanjutan. Dengan demikian, MSDM memiliki tujuan strategis untuk menyediakan tenaga kerja yang sesuai kebutuhan organisasi, meningkatkan efektivitas dan produktivitas kerja, serta menjaga kelancaran operasional melalui pengelolaan sumber daya manusia yang terencana dan sistematis.

4.1 Analisis Permasalahan

Selama pelaksanaan kegiatan magang di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan pada bagian Administrasi dan Pelayanan Pelanggan, penulis menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan pengelolaan administrasi dan pelaksanaan tugas operasional, antara lain sebagai berikut:

1. Kurangnya sumber daya manusia dalam proses input AIL ke dalam *Document Management System* (DMS)

Masalah ini mengakibatkan keterlambatan dalam proses penginputan data, menumpuknya dokumen yang belum diupload ke dalam sistem, serta berisiko data dalam sistem tidak selalu terbaru.

2. Pengelolaan AIL dalam bentuk fisik belum tertata secara sistematis

Permasalahan ini berdampak pada kesulitan pencarian dokumen fisik ketika dibutuhkan, terutama pada saat menghadapi kasus tertentu yang memerlukan kelengkapan arsip dari pelanggan.

3. Kendala sistem pada proses unggah AIL di *Document Management System* (DMS)

Masalah ini menyebabkan terhambatnya pengunggahan dokumen AIL ke dalam DMS, sehingga data tidak bisa disimpan dan diproses lebih lanjut.

4.2 Pembahasan

Berdasarkan hasil identifikasi selama pelaksanaan kegiatan magang, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi kelancaran administrasi serta berdampak pada efektivitas dan produktivitas pelaksanaan kegiatan magang.

1. Kurangnya sumber daya manusia dalam proses input AIL ke dalam *Document Management System (DMS)*
 - a. Melakukan penyesuaian perencanaan sumber daya manusia melalui penambahan atau pengalokasian ulang tenaga kerja pada bagian penginputan dokumen AIL.
 - b. Menyusun pembagian tugas dan pengaturan alur kerja yang jelas untuk mendukung kelancaran proses input dokumen AIL.
 - c. Memberikan pelatihan singkat kepada petugas yang bertanggung jawab atas pengelolaan dan input dokumen ke dalam *Document Management System (DMS)* sebagai upaya pengembangan sumber daya manusia.
2. Pengelolaan AIL dalam bentuk fisik belum tertata secara sistematis
 - a. Menyusun dan menerapkan prosedur pengarsipan dokumen fisik yang konsisten untuk semua jenis pelayanan pelanggan.
 - b. Mengoptimalkan pemanfaatan *Document Management System (DMS)* yang telah tersedia sebagai pendukung pengelolaan arsip fisik AIL, khususnya dalam pencatatan, pelacakan, dan penelusuran dokumen yang telah disusun secara sistematis berdasarkan ID pelanggan.

- c. Melakukan evaluasi dan pengendalian berkala terhadap pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL) untuk memastikan prosedur pengarsipan dan penggunaan DMS berjalan sesuai ketentuan.
3. Kendala sistem pada proses unggah AIL di *Document Management System* (DMS)
- a. Melakukan kajian ulang terhadap sistem DMS untuk mengidentifikasi dan memperbaiki *bug* yang memengaruhi konsistensi data.
 - b. Memastikan integrasi antara *Document Management System* (DMS), *Management Information System* (MIS), dan *Decision Support System* (DSS) berjalan dengan baik agar setiap data yang diproses dapat menjadi dasar yang akurat dalam pemberian rekomendasi pengambilan keputusan.
 - c. Menerapkan mekanisme pengendalian dan evaluasi sistem secara berkala sebagai bagian dari penguatan DSS, guna menjamin bahwa rekomendasi keputusan yang dihasilkan tetap akurat, relevan, dan sesuai dengan kondisi riil di lapangan.

5.1 Kesimpulan

Kegiatan magang ini dilaksanakan selama 69 hari kerja di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Kalasan pada divisi Administrasi dan Pelayanan Pelanggan sebagai pemenuhan persyaratan akademik sekaligus sarana memperoleh pengalaman kerja nyata. Selama magang, penulis terlibat dalam berbagai aktivitas administrasi dan pelayanan pelanggan, antara lain pengelolaan Arsip Induk Langgan (AIL), penginputan data pelanggan melalui sistem AP2T, DMS, AMS, dan MIMS, pengelolaan invoice dan reminder tagihan, pencatatan surat masuk, serta administrasi keuangan melalui sistem cash card. Kegiatan tersebut memberikan pemahaman langsung mengenai penerapan administrasi perkantoran, Sistem Informasi Manajemen (SIM), dan Manajemen Sumber Daya Manusia (MSDM) dalam pelayanan publik sektor ketenagalistrikan. Meskipun terdapat beberapa kendala, seperti keterbatasan sumber daya manusia, pengelolaan arsip fisik yang belum terintegrasi, serta gangguan sistem DMS, kegiatan magang ini memberikan pengalaman dan pembelajaran yang bernilai dalam mengembangkan kompetensi teknis dan nonteknis serta kesiapan penulis dalam menghadapi dunia kerja.

5.2 Rekomendasi

a. Pengelolaan Sumber Daya Manusia

Perlu dilakukan penambahan atau penataan ulang tenaga kerja pada proses input Arsip Induk Langgan (AIL) agar beban kerja lebih seimbang dan proses administrasi berjalan lebih optimal.

b. Perbaiki Sistem Informasi

Pengembangan dan pemeliharaan Document Management System (DMS) perlu ditingkatkan untuk meminimalisasi kendala teknis serta memastikan integrasi data pelanggan secara menyeluruh.

c. Penataan Arsip Fisik

Arsip fisik pelanggan perlu diorganisir secara sistematis berdasarkan ID pelanggan sesuai standar pengarsipan, sehingga mempermudah pencarian dokumen dan mendukung kelancaran pelayanan.

d. Peningkatan Kualitas Pelayanan

Penerapan prosedur administrasi yang konsisten, komunikasi yang efektif, serta pemanfaatan sistem digital secara optimal perlu terus ditingkatkan guna mendukung kualitas pelayanan pelanggan.

e. Rekomendasi bagi Mahasiswa Magang

Mahasiswa disarankan mempersiapkan kompetensi akademik dan teknis, khususnya terkait MSDM, SIM, pengolahan data menggunakan Microsoft Excel, serta pengelolaan dokumen. Selain itu, pengembangan soft skill seperti komunikasi, kedisiplinan, manajemen waktu, dan kerja sama tim juga penting untuk menunjang adaptasi di lingkungan kerja profesional.

5.3 Refleksi Diri

Selama pelaksanaan kegiatan magang, penulis memperoleh berbagai pengalaman dan pembelajaran penting yang mendukung pengembangan pengetahuan dan keterampilan kerja. Penulis mendapatkan pemahaman langsung mengenai industri

ketenagalistrikan serta lingkungan kerja di PLN ULP Kalasan, khususnya terkait pentingnya koordinasi, kepatuhan terhadap prosedur, dan peran setiap unit dalam mendukung pelayanan pelanggan. Selain itu, penulis memperoleh pengalaman dalam pengelolaan data dan dokumen pelanggan melalui sistem informasi digital, yang menuntut ketelitian, konsistensi, dan tanggung jawab dalam pekerjaan administratif. Interaksi dengan mentor dan rekan kerja juga melatih kemampuan komunikasi dan kerja sama tim secara profesional. Melalui pelaksanaan tugas yang diberikan, penulis mampu menerapkan prinsip-prinsip manajemen seperti pengelolaan waktu, penentuan prioritas, dan tanggung jawab kerja, sekaligus membentuk sikap disiplin, mandiri, dan proaktif sebagai bekal menghadapi dunia kerja setelah menyelesaikan pendidikan.

DAFTAR PUSTAKA

- Apandi, & Yulianti, D. (2020). *BUKU AJAR ADMINISTRASI PERKANTORAN DAN LOGISTIK*.
- Armah, S., & Firdaus, R. (2024). *Konsep Dan Penerapan Sistem Informasi Manajemen operasional dan strategi organisasi dengan cara memberikan informasi yang tepat dan akurat*. 1(3), 50–56.
- Erwin, Judijanto, L., Anggraeni, A. F., Nurfaidah, Damayanti, F., Sari, H. E., & Indrayani, N. (2024). *BUKU AJAR SIM*.
- Fachrurazi, F., Rinaldi, K., Jenita, J., Purnomo, Y. J., Harto, B., & Dwijayanti, A. (2021). *Sumber daya manusia*.
- Fadillah, A. D., & Marsofiyati, M. (2024). *Penerapan Teknologi Digital Pada Administrasi Perkantoran*. 4(2), 234–241.
- Mawarni, I., Sudiarti, S., Widiastuti, F., Mustikawati, Abdi, & Ramli, A. (2025). *BUKU AJAR MSDM*.
- Ombudsman Kalsel: PLN Wajib Tanggapi Pengaduan Pelanggan Secara Patut dan Cepat. (2025). *Ombudsman Republik Indonesia*.
- PT PLN (Persero). (n.d.). *Profil Perusahaan*. <https://web.pln.co.id/tentang-kami/profil-perusahaan>. Diakses 10 Oktober 2025
- PT PLN (Persero). (2020). *STATISTIK PLN 2020*.
- PT PLN (Persero). (2021). *STATISTIK PLN 2021*.
- PT PLN (Persero). (2022). *STATISTIK PLN 2022*.
- PT PLN (Persero). (2023). *STATISTIK PLN 2023*.
- PT PLN (Persero). (2024). *STATISTIK PLN 2024*.