

**PELAYANAN PELANGGAN DAN ADMINISTRASI DI PT. PLN (PERSERO)  
UP 3 SURABAYA SELATAN UPL NGAGEL SURABAYA**

**Annisa Putri Cahyanti<sup>1</sup>, Radjikan<sup>2</sup>**

Universitas 17 Agustus 1945

(annisaputri234@gmail.com, radjikan@untag-sby.ac.id)

**ABSTRAK**

Kegiatan magang merupakan bagian penting dari proses pembelajaran berbasis pengalaman yang bertujuan untuk meningkatkan kompetensi mahasiswa, khususnya dalam bidang administrasi publik. Tujuan dari kegiatan ini adalah untuk memberikan pemahaman praktis kepada mahasiswa dalam pelaksanaan pelayanan pelanggan dan pengelolaan administrasi di PT. PLN (Persero) UP 3 Surabaya Selatan UPL Ngagel. Metode pelaksanaan meliputi observasi, penugasan harian, keterlibatan dalam proyek khusus, serta pembimbingan langsung oleh pegawai instansi. Mahasiswa terlibat aktif dalam input data pelanggan, penyusunan dokumen resmi seperti Berita Acara dan Perintah Kerja, serta penggunaan aplikasi internal perusahaan. Selain itu, mahasiswa juga mempelajari pola komunikasi pelayanan publik dan pentingnya profesionalisme dalam menghadapi pelanggan. Hasil magang menunjukkan adanya kontribusi signifikan mahasiswa terhadap kelancaran administrasi dan pelayanan, serta terciptanya integrasi antara teori akademik dan praktik lapangan. Kegiatan ini membuktikan bahwa magang tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga menjadi bentuk nyata pengabdian kepada masyarakat.

**Kata kunci:** Pelayanan publik, administrasi, magang, PLN

**ABSTRACT**

*Internship activities are an important part of the experiential learning process that aims to improve student competence, especially in the field of public administration. The purpose of this activity is to provide students with a practical understanding of the implementation of customer service and administration management at PT. PLN (Persero) UP 3 South Surabaya UPL Ngagel. Implementation methods include observation, daily assignments, involvement in special projects, and direct guidance by agency employees. Students are actively involved in inputting customer data, preparing official documents such as Minutes and Work Orders, and using internal company applications. In addition, students also learn public service communication patterns and the importance of professionalism in dealing with customers. The results of the internship show that there is a significant contribution from students to the smooth running of administration and services, as well as the creation of integration between academic theory and field practice. This activity proves that internships not only improve technical skills, but also become a real form of community service.*

**Keywords:** Public service, administration, internship, PLN

## PENDAHULUAN

Magang merupakan salah satu bentuk kegiatan pembelajaran di luar kampus yang memiliki nilai strategis dalam menunjang kompetensi mahasiswa, khususnya dalam bidang administrasi publik. Melalui magang, mahasiswa tidak hanya belajar mengimplementasikan teori-teori yang diperoleh selama perkuliahan, tetapi juga memperoleh pemahaman yang lebih luas tentang dinamika kerja di lapangan serta tantangan yang dihadapi oleh instansi dalam melayani masyarakat. Kegiatan ini secara tidak langsung juga merupakan bagian dari pengabdian kepada masyarakat karena mahasiswa turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan di instansi tempat mereka magang.

PT. Perusahaan Listrik Negara (Persero) merupakan Badan Usaha Milik Negara yang bergerak dalam penyediaan energi listrik di seluruh Indonesia. Salah satu unit operasionalnya, PT. PLN (Persero) UP 3 Surabaya Selatan UPL Ngagel, merupakan unit pelayanan pelanggan yang fokus dalam memberikan layanan listrik kepada masyarakat Surabaya, khususnya wilayah selatan. Pelayanan yang diberikan mencakup sambungan baru, perubahan daya, penanganan gangguan, serta pengelolaan data administrasi pelanggan. Dengan tingkat kebutuhan energi listrik yang tinggi, maka kualitas layanan dan administrasi di unit ini memiliki dampak langsung terhadap kepuasan pelanggan dan stabilitas pelayanan publik secara umum.

Dalam pelaksanaan pelayanan publik, terdapat beberapa aspek yang harus diperhatikan, antara lain kecepatan pelayanan, keakuratan data, responsivitas terhadap keluhan, serta profesionalisme aparatur yang terlibat. Moenir (2008:16) menyatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas langsung dari orang lain. Oleh karena itu, pelayanan pelanggan di PLN tidak hanya sebatas aktivitas teknis, melainkan juga mencerminkan kualitas interaksi sosial antara petugas dengan masyarakat. Pelayanan yang tidak efektif dapat menimbulkan ketidakpuasan pelanggan, bahkan memicu masalah sosial apabila berkaitan dengan kebutuhan dasar seperti listrik.

Di sisi lain, administrasi memiliki peran penting dalam menopang sistem pelayanan publik. Menurut Sutha (2017:3), administrasi merupakan kegiatan penyusunan dan pencatatan data serta informasi secara teratur untuk mempermudah akses informasi dan mendukung interaksi antar entitas. Dalam konteks pelayanan pelanggan PLN, administrasi meliputi pencatatan identitas pelanggan, penginputan data pemakaian listrik, pengelolaan arsip permohonan layanan, serta verifikasi pembayaran dan keluhan. Keteraturan dan ketelitian dalam pengelolaan administrasi menjadi fondasi utama untuk memastikan kelancaran layanan kepada pelanggan.

Mahasiswa yang melakukan magang di lingkungan PLN akan terlibat langsung dalam kedua aspek tersebut, yaitu pelayanan dan administrasi. Pengalaman ini tidak hanya memperkaya wawasan mahasiswa, tetapi juga memberikan kontribusi nyata terhadap peningkatan efektivitas pelayanan di instansi. Dalam praktiknya, mahasiswa tidak jarang menghadapi berbagai kendala, seperti keterbatasan pemahaman terhadap sistem kerja, adaptasi terhadap teknologi informasi yang digunakan, serta penyesuaian terhadap budaya kerja instansi. Oleh karena itu, pelaksanaan magang memerlukan pendampingan yang baik dari pihak instansi maupun institusi pendidikan agar tujuan dari kegiatan ini dapat tercapai secara optimal.

PT. PLN (Persero) sebagai institusi publik memiliki tantangan besar dalam memberikan layanan berkualitas kepada seluruh lapisan masyarakat. Tingginya jumlah pelanggan dan luasnya cakupan wilayah layanan menuntut adanya sistem pelayanan yang cepat, akurat, dan responsif. Dalam menghadapi tantangan tersebut, PLN telah melakukan transformasi digital melalui berbagai aplikasi layanan seperti PLN Mobile dan Web DMS AIL. Penggunaan teknologi ini memerlukan dukungan SDM yang terampil dan mampu mengoperasikan sistem dengan baik. Kehadiran mahasiswa magang yang memiliki pengetahuan dan semangat belajar tinggi menjadi potensi besar dalam mendukung upaya digitalisasi layanan ini.

Tujuan dari penulisan artikel ini adalah untuk mendeskripsikan pelaksanaan kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya di PT. PLN (Persero) UP 3 Surabaya Selatan UPL Ngagel. Fokus utama adalah pada pengalaman mahasiswa dalam melaksanakan tugas pelayanan pelanggan dan administrasi, serta analisis terhadap kontribusi yang diberikan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan di unit kerja tersebut. Diharapkan artikel ini dapat menjadi dokumentasi yang bermanfaat, baik bagi pihak kampus, instansi, maupun mahasiswa lain yang akan melaksanakan kegiatan serupa.

Selain itu, artikel ini juga bertujuan untuk mengkaji relevansi antara teori pelayanan publik dan teori administrasi yang diperoleh di bangku kuliah dengan implementasinya di lapangan. Dengan demikian, artikel ini tidak hanya bersifat deskriptif, tetapi juga memberikan kontribusi analitis terhadap pengembangan ilmu administrasi publik di Indonesia. Pengalaman magang yang dituliskan diharapkan menjadi salah satu bentuk nyata dari integrasi antara pendidikan tinggi dengan dunia kerja serta penguatan peran mahasiswa dalam pengabdian kepada masyarakat melalui peningkatan layanan publik.

## METODE PELAKSANAAN

Metode pelaksanaan magang ini dilaksanakan oleh mahasiswa Program Studi Administrasi Negara Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya sebagai bagian dari implementasi pembelajaran praktik di luar kampus. Lokasi magang bertempat di PT. PLN (Persero) UP 3 Surabaya Selatan, tepatnya di Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ngagel Surabaya. Pelaksanaan magang dimulai pada tanggal 17 Maret hingga 25 April 2025 selama 20 hari kerja efektif. Kegiatan ini bertujuan untuk memberikan pengalaman langsung kepada mahasiswa dalam mengelola administrasi dan pelayanan pelanggan di lingkungan kerja profesional.

### 1. Lokasi dan Waktu Pelaksanaan

Magang dilaksanakan di kantor PT. PLN (Persero) UP 3 Surabaya Selatan ULP Ngagel yang beralamat di Jl. Ngagel Timur No. 14-16, Pucang Sewu, Kec. Gubeng, Kota Surabaya. Pelaksanaan kegiatan berlangsung setiap hari kerja, Senin hingga Jumat, pukul 08.00 hingga 16.00 WIB. Jadwal kegiatan magang telah disesuaikan dengan ritme kerja instansi agar mahasiswa dapat mengikuti alur pekerjaan secara langsung dan aktif.

### 2. Metode Kegiatan

Metode pelaksanaan magang ini terdiri dari beberapa tahapan berikut:

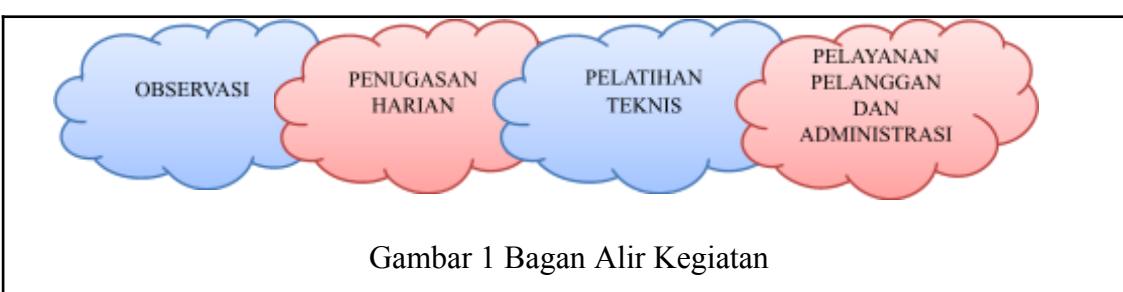
1. Observasi dan Orientasi Awal: Mahasiswa diperkenalkan dengan struktur organisasi, ruang lingkup pekerjaan, serta lingkungan kerja PT. PLN (Persero) UP 3 Surabaya Selatan. Dalam

tahap ini, mahasiswa melakukan pengamatan langsung terhadap sistem pelayanan dan administrasi di lingkungan ULP Ngagel.

2. Penugasan Harian: Mahasiswa diberikan penugasan administratif dan teknis secara langsung, seperti input data pelanggan, pengarsipan dokumen, penyusunan laporan, serta penggunaan aplikasi internal perusahaan seperti PLN Mobile dan Web DMS AIL.
  3. Proyek Khusus: Mahasiswa terlibat dalam penyusunan dokumen administrasi seperti Berita Acara (BA) dan Perintah Kerja (PK) pembongkaran rampung, serta kegiatan verifikasi data pelanggan melalui sistem digital.
  4. Pembimbingan dan Supervisi: Setiap peserta magang memperoleh bimbingan langsung dari pegawai/staf PLN sebagai pembimbing lapangan. Pembimbing berperan memberikan pengarahan teknis, evaluasi kinerja, serta umpan balik selama proses magang berlangsung.
  5. Evaluasi dan Laporan Akhir: Di akhir kegiatan, mahasiswa menyusun laporan kegiatan magang secara sistematis sebagai bentuk pertanggungjawaban akademik dan dokumentasi pengabdian masyarakat.
3. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dalam kegiatan magang ini dilakukan melalui:

1. Partisipasi Langsung: Mahasiswa terlibat langsung dalam kegiatan pelayanan dan administrasi, memungkinkan pengamatan secara menyeluruh terhadap proses kerja yang berlangsung.
2. Wawancara Terstruktur: Dialog langsung dengan pegawai untuk memahami tugas, kendala, dan solusi dalam pengelolaan pelayanan publik.
3. Dokumentasi Kegiatan: Setiap kegiatan harian didokumentasikan dalam bentuk catatan harian, laporan mingguan, dan dokumentasi foto untuk mendukung penyusunan laporan akhir.
4. Metode-metode ini dipilih untuk memastikan bahwa pengalaman magang yang diperoleh bersifat praktis, aplikatif, dan sesuai dengan kebutuhan pembelajaran serta pengabdian kepada masyarakat.



Gambar 1 Bagan Alir Kegiatan

## HASIL dan PEMBAHASAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan selama 40 hari di PT. PLN (Persero) UP 3 Surabaya Selatan UPL Ngagel memberikan sejumlah hasil nyata dalam bidang pelayanan pelanggan dan administrasi. Subjek kegiatan adalah pelanggan PLN di wilayah Surabaya Selatan, dengan fokus pelayanan teknis dan administrasi pelanggan oleh unit ULP Ngagel. Hasil kegiatan dapat dianalisis dalam beberapa kategori berikut:

Pertama, dari segi pengelolaan data pelanggan, mahasiswa berperan aktif dalam kegiatan input data dan pembaruan basis data melalui platform internal PLN. Hal ini mencerminkan pentingnya keterampilan teknis mahasiswa dalam menggunakan aplikasi digital seperti Web DMS AIL dan Excel. Penggunaan aplikasi ini mempercepat proses pencarian dan

verifikasi data, mengurangi risiko kesalahan informasi, serta mendukung transparansi pelayanan.

Kedua, dalam bidang administrasi, mahasiswa turut serta dalam penyusunan dokumen administrasi resmi seperti Berita Acara (BA) dan Perintah Kerja (PK) terkait pemberitahuan pembongkaran rampung. Proses ini membutuhkan ketelitian dan pemahaman terhadap format dan isi dokumen resmi. Terlibatnya mahasiswa dalam penyusunan ini menunjukkan kontribusi langsung terhadap efisiensi birokrasi di unit pelayanan.

Ketiga, mahasiswa melaksanakan kegiatan scan dan pengarsipan dokumen penting pelanggan, termasuk data pembongkaran dan perubahan informasi pelanggan. Hal ini sesuai dengan teori administrasi menurut Sutha (2017), yang menekankan pentingnya pencatatan dan penyimpanan informasi secara sistematis sebagai dasar pengambilan keputusan.

Dari sisi pelayanan pelanggan, mahasiswa tidak hanya melakukan pekerjaan administratif, tetapi juga mempelajari pola komunikasi dalam melayani masyarakat. Mahasiswa memahami pentingnya empati, ketepatan waktu, serta kejelasan informasi sebagai elemen penting dalam membangun kepercayaan pelanggan. Hal ini menunjukkan penerapan langsung teori pelayanan publik dari Moenir (2008), bahwa pelayanan merupakan bentuk pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui aktivitas yang melibatkan interaksi sosial.

Selain aspek teknis, pengalaman magang ini juga memperlihatkan kemampuan adaptasi dan pembelajaran mandiri mahasiswa terhadap sistem kerja yang kompleks. Mahasiswa belajar mengelola waktu, menyusun laporan, serta menjalin koordinasi dengan berbagai pihak di lingkungan kerja.

Secara keseluruhan, hasil magang ini mencerminkan adanya sinergi antara teori yang diperoleh selama masa kuliah dengan praktik di lapangan. Mahasiswa tidak hanya menjadi pengamat, tetapi berkontribusi langsung terhadap proses pelayanan publik. Kegiatan ini sekaligus memperkuat konsep bahwa pengabdian kepada masyarakat dapat dilakukan melalui partisipasi aktif dalam pelayanan administratif yang berdampak langsung kepada publik pengguna layanan listrik.



Gambar1 Memasukan nomer telpon pelanggan yang mengalami tunggakan cek melalui IDPEL di web PLN



Gambar 2 Pemberitauan pelaksana pembongkaran rampung



Gambar 3 Memasukan foto PRR bangunan dan KWH



Gambar 4 Pengarsipan Perubahan Data

Dengan demikian, pengalaman ini menjadi bentuk implementasi pengabdian berbasis kompetensi dan pengetahuan akademik, serta dapat dijadikan rujukan dalam peningkatan kualitas magang sebagai bagian dari kurikulum pendidikan tinggi di bidang administrasi publik.

## KESIMPULAN DAN SARAN

Kegiatan magang yang dilaksanakan di PT. PLN (Persero) UP 3 Surabaya Selatan UPL Ngagel telah memberikan pengalaman yang sangat berarti bagi mahasiswa dalam memahami dan mengimplementasikan teori administrasi publik secara nyata di lapangan. Pelaksanaan tugas-tugas administrasi dan pelayanan pelanggan tidak hanya meningkatkan keterampilan teknis, tetapi juga memperkuat sikap profesionalisme, kemampuan beradaptasi, serta komunikasi efektif. Berdasarkan hasil yang diperoleh, disarankan agar program magang seperti ini terus dikembangkan dengan memberikan pembekalan awal tentang teknologi yang digunakan instansi dan pendampingan intensif selama pelaksanaan magang. Di samping itu, kerja sama antara perguruan tinggi dan instansi mitra perlu terus diperkuat agar program magang dapat berjalan lebih optimal serta memberi manfaat yang seimbang bagi mahasiswa maupun instansi penerima.

## DAFTAR PUSTAKA

- (Chameria & Sadad, 2024; Chameria, C. C., & Sadad, A. (2024). Pelayanan PT. PLN (PERSERO) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panam Dalam Menanggapi Keluhan Pelanggan. Jurnal Riset Rumpun Ilmu Sosial, Politik Dan Humaniora, 3(1), 83–93.
- Novianty, C., Pujiyanto, A., & Pratiwi, N. M. I. (2024). Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Penanganan Keluhan Pelanggan Pada PT PLN (Persero) ULP Ngagel Kota Surabaya. Prosiding Simposium Nasional Administrasi Bisnis.
- A1 Fajri,Muhammad Rafi Satyai., Nasution,UteChairuzM,&Pratiwi,NiMadeIda. (2024). pelaksana praktek kerja lapangan di pt pln up3 surabaya selatan divisi pelayanan pelanggan