



## Prosedur Pelayanan Pelanggan Terhadap Permohonan Pasang Baru, Perubahan Daya dan Migrasi Pada PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Bojonegoro

<sup>1</sup>Dhiya Ul Hikmah, <sup>2</sup>R. Yuniardi Rusdianto

<sup>1,2</sup>Universitas Pembangunan Nasional Veteran Jawa Timur, Jl. Raya Rungkut Madya No. 1, Gunung Anyar, Surabaya, Jawa Timur  
Email : <sup>1</sup>dhiyahikmah3@gmail.com, <sup>2</sup>rusdiyanto.adbis@upnjatim.ac.id

### Abstrak

Pelayanan pelanggan merupakan aspek penting dalam bisnis untuk membangun hubungan yang baik dengan pelanggan dan meningkatkan kepuasan mereka. Adanya prosedur pelayanan pelanggan yang efektif dan efisien dapat membantu bisnis mencapai tujuannya dan memberikan pengalaman positif bagi pelanggan. Penelitian ini bertujuan untuk memahami prosedur pelayanan pelanggan di PT PLN (Persero) ULP Bojonegoro. Penelitian ini menganalisis prosedur tersebut secara menyeluruh, termasuk persyaratan yang diperlukan, tahapan pengajuan, dan proses penyelesaiannya. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pelanggan di ULP Bojonegoro sudah baik dan sesuai dengan standart perusahaan. Dengan memahami prosedur dan persyaratan yang berlaku akan memperlancar proses permohonan pelanggan maupun calon pelanggan untuk dapat menikmati layanan listrik PLN dengan nyaman.

**Kata Kunci :** Prosedur, Pelayanan Pelanggan, Permohonan, Pasang Baru, Perubahan Daya, Migrasi

### Abstract

*Customer service is an important aspect of business to build good relationships with customers and increase their satisfaction. The existence of effective and efficient customer service procedures can help businesses achieve their goals and provide a positive experience for customers. This study aims to understand the customer service procedures at PT PLN (Persero) ULP Bojonegoro. This study analyzes these procedures in detail, including the required requirements, submission stages, and settlement process. The research method used is qualitative descriptive. The research results show that the customer service procedures at ULP Bojonegoro are good and in accordance with company standards. Understanding the applicable procedures and requirements will streamline the application process for customers and potential customers to enjoy PLN's electricity services comfortably.*

**Keywords :** Procedure, Customer Service, Request, New Connection, Change of Power, Migration

## PENDAHULUAN

PT Perusahaan Listrik Negara (PLN) Indonesia, membagi wilayah kerjanya menjadi sejumlah unit yang tersebar di seluruh pelosok negeri. Masing-masing unit ini terdiri dari berbagai kantor cabang, kantor unit, distrik, dan kantor pelayanan yang siap melayani kebutuhan masyarakat akan energi listrik. Struktur organisasi yang rapi dan terstruktur ini memungkinkan PLN untuk mendistribusikan energi listrik secara merata dan efisien ke seluruh wilayah Indonesia. PLN Unit Layanan Pelanggan (ULP) Bojonegoro bergerak dibawah naungan PLN Unit Pelaksana Pelanggan (UP3) yang termasuk kedalam wilayah jaringan PLN Unit Induk Distribusi (UID) Jawa Timur berperan dalam membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil.

Tidak dapat dipungkiri, listrik merupakan kebutuhan pokok yang menunjang segala aktivitas kehidupan, mulai dari rumah tangga, industri, sosial, hingga perkantoran. Tingkat ketergantungan pada energi listrik sebanding dengan meningkatnya pertumbuhan ekonomi nasional dalam kesejahteraan masyarakat. Sementara itu, persaingan global yang mendorong

restrukturisasi sektor ketenagalistrikan nasional pasti memberikan dampak pada PLN sebagai pelaku bisnis. Meningkatnya kebutuhan dan keragaman penggunaan listrik mendorong PLN untuk terus meningkatkan pelayanannya. PLN menyediakan berbagai layanan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan bagi pelanggan dan non-pelanggan, baik terkait permohonan baru, perubahan daya, maupun pengaduan. Setiap permohonan yang masuk diproses dengan cermat dan sesuai prosedur masing-masing sesuai dengan jenis permohonannya hingga proses permohonan dapat diselesaikan dan pelanggan memperoleh layanan yang diharapkan.

Meskipun PLN telah menyediakan layanan *self service* bagi pelanggan melalui aplikasi PLN Mobile yang memudahkan pelanggan mengajukan berbagai permohonan kelistrikan secara online, namun masih banyak pelanggan yang memilih untuk datang ke kantor ULP terdekat. Hal ini menunjukkan masih tingginya kepercayaan dan preferensi masyarakat terhadap pelayanan tatap muka. PLN ULP Bojonegoro telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada pelanggan dengan mengutamakan prosedur yang prima dan tepat. Hal ini dilakukan untuk memastikan kepuasan dan kenyamanan pelanggan dalam mengakses layanan kelistrikan.

### **METODE PENELITIAN**

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif dengan mendeskripsikan prosedur pelayanan pelanggan terhadap permohonan pasang baru, perubahan daya dan migrasi sehingga data yang diperoleh, dipilih, dan diolah dapat dianalisis berdasarkan kajian teoritis. Pendekatan kualitatif dilakukan dengan wawancara mendalam dan observasi langsung untuk memperoleh gambaran dan fakta nyata di lapangan.

Penelitian ini memanfaatkan dua jenis data, yaitu data primer dan data sekunder. Menurut Sugiyono (2014), data primer adalah informasi yang didapatkan langsung dari sumbernya. Data primer ini dikumpulkan langsung dari informan yang terlibat melalui wawancara dengan tim pelayanan pelanggan PLN ULP Bojonegoro mulai dari supervisor pelayanan pelanggan dan staff pelayanan pelanggan. Data sekunder diperoleh secara tidak langsung oleh peneliti. Menurut Sugiyono (2014), data sekunder adalah informasi yang telah diolah dan disajikan oleh pihak lain. Data ini berasal dari berbagai sumber, seperti jurnal penelitian terdahulu, buku pengetahuan, literatur lain, dan internet. Dengan menggabungkan data primer dan data sekunder, peneliti dapat memperoleh pemahaman yang lebih komprehensif dan mendalam tentang proses bisnis dan prosedur pelayanan pelanggan terhadap permohonan pasang baru, perubahan daya, dan migrasi listrik.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

PT. PLN (Persero) Unit Induk Distribusi (UID) bertanggung jawab atas manajemen, operasi, dan pemeliharaan jaringan distribusi listrik dalam suatu wilayah tertentu, dibawah naungan UID terdapat UP3 (Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan) dengan skala wilayah yang lebih terfokus dan dibawah naungan UP3 yang merupakan sub terkecil di suatu daerah disebut ULP (Unit Layanan Pelanggan). PLN UP3 Bojonegoro yang bergerak dibawah naungan PLN UID Jawa Timur membawahi 8 unit layanan pelanggan (ULP) salah satunya Unit Layanan Pelanggan Bojonegoro yang berlokasi di Jalan KH. Hasyim Ashari No.3, Kauman, Kec. Bojonegoro, Kabupaten Bojonegoro.

PLN ULP Bojonegoro berperan dalam membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil. PLN ULP Bojonegoro menyediakan berbagai layanan kelistrikan untuk memenuhi kebutuhan dan memberikan kemudahan bagi pelanggan maupun calon pelanggan, baik terkait permohonan baru, perubahan daya, perubahan tarif, layanan khusus, maupun pengaduan. Setiap permohonan yang masuk diproses dengan cermat dan sesuai prosedur masing-masing sesuai dengan jenis permohonannya hingga proses permohonan dapat diselesaikan dan pelanggan memperoleh layanan yang diharapkan.

## 1. Permohonan Pasang Baru

Layanan pasang baru listrik adalah proses untuk mendapatkan sambungan listrik baru bagi pelanggan yang belum memiliki akses listrik di tempat tinggalnya. Proses pengajuan pasang baru dapat dibuat melalui aplikasi PLN Mobile maupun dengan datang langsung ke kantor ULP terdekat.

### a. Pengajuan permohonan

Hal pertama yang harus dilakukan oleh pelanggan adalah dengan membuat permohonan pasang baru, berikut merupakan prosedur pasang baru listrik melalui aplikasi PLN Mobile:

1. Mengunduh dan membuat akun PLN Mobile
2. Menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan seperti KTP dan SLO.
3. Buka menu “Sambung Baru LSP Plus”
4. Pilih lokasi pemasangan (detail alamat lokasi), isi detail layanan (daya yang dibutuhkan, jenis layanan, keperluan, dan NIK), isi data SLO (lengkapi detail pemeriksaan). Jika belum memiliki SLO maka isi detail IML atau Instalasi Milik Pelanggan dan juga NIDI. Apabila belum memiliki NIDI dan SLO pelanggan diharuskan untuk mengurus NIDI dan SLO terlebih dahulu melalui Lembaga Inspeksi Teknik (LIT TR) terdekat atau bisa juga melalui LSP+ melalui aplikasi PLN Mobile.
5. Pilih token untuk listrik Prabayar
6. Isi data pelanggan mulai dari NIK, nama lengkap, e-mail dan no. handphone aktif.
7. Klik persetujuan pengajuan, selanjutnya akan ditampilkan informasi mengenai data produk yang diajukan, data pelanggan, lokasi pemasangan, dan informasi mengenai biaya yang perlu dibayarkan oleh pelanggan. Jika sudah sesuai maka bisa dilanjutkan dengan kirim permohonan.
8. Setelah permohonan terkirim, dilanjutkan dengan verifikasi dan akan dikirimkan kode verifikasi melalui e-mail yang dicantumkan saat pengisian data, setelah itu akan terbit nomor registrasi dan dapat dilanjutkan pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*), ataupun dapat dibayar melalui Indomaret, Alfamart, ataupun Kantor Pos dengan menunjukkan no. registrasi.

Adapun prosedur permohonan pasang baru melalui kantor PLN ULP terdekat yaitu dengan membawa berkas persyaratan berupa:

1. Fotocopy KTP dan KK.
2. Sertifikat Laik Operasi (SLO) dan No. Identitas Instalasi Listrik (NIDI). SLO dan NIDI tersebut menjadi syarat yang krusial dalam mengajukan permohonan pasang baru listrik. Untuk pengurusan NIDI dan SLO melalui pihak ketiga yakni lembaga inspeksi teknik (LIT).
3. Materai 10.000 sebanyak 2 lembar.
4. Customer service akan melakukan pendaftaran pasang baru pelanggan, dan akan dilakukan cetak SIP dan SPJBTL. SIP berisikan no. agenda dan no. registrasi yang digunakan untuk pembayaran. Pembayaran pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*), ataupun dapat dibayar melalui Indomaret, Alfamart, ataupun Kantor Pos dengan menunjukkan no. registrasi. Untuk pelunasan biaya penyambungan dapat dibayar dalam jangka waktu 30 hari mulai dari saat pengajuan dikirim. Setelah pelunasan dilakukan penandatanganan SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik) bermaterai dan ditandatangani oleh kedua belah pihak antara pelanggan dan manajer Unit Layanan Pelanggan.

Setelah permohonan pasang baru pelanggan masuk dan diterima oleh PLN, Staff Pelayanan Pelanggan akan memeriksa permohonan dan pembayaran, melakukan cek SLO (Sertifikat Laik Operasi) dan menerbitkan SIP (Surat Ijin Penyambungan), mencetak PK (Perintah Kerja), BA (Berita Acara), SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik), survey, melakukan penyambungan, menerima hasil pekerjaan/PK kembali sampai akhirnya mengarsipkan data ke dalam AIL.

## 2. Permohonan Perubahan Daya

Layanan Perubahan Daya adalah layanan PLN dimana pelanggan dengan daya yang sudah terpasang ingin dilakukan penambahan kapasitas daya dengan tarif yang sama.

### a. Pengajuan Permohonan

Untuk perubahan daya, permohonan diajukan melalui aplikasi PLN Mobile, untuk prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Mengunduh dan membuat akun PLN Mobile
2. Menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan seperti ID pelanggan dan KTP. Pastikan tagihan listrik sudah terbayar (Khusus listrik Pascabayar)
3. Buka menu “Ubah Daya dan Migrasi”
4. Isi ID Pelanggan/No. Meter yang ingin ditambah daya. Kemudian pilih lokasi pemasangan (detail alamat lokasi), isi detail layanan (daya yang dibutuhkan, jenis layanan, keperluan, dan NIK),
5. Pilih nominal token untuk listrik Prabayar
6. Isi data pelanggan mulai dari NIK, nama lengkap, e-mail, dan no. handphone aktif.
7. Klik persetujuan pengajuan, selanjutnya akan ditampilkan informasi mengenai data produk yang diajukan, data pelanggan, lokasi pemasangan, dan informasi mengenai biaya yang perlu dibayarkan oleh pelanggan. Jika sudah sesuai maka bisa dilanjutkan dengan kirim permohonan.
8. Setelah permohonan terkirim, dilanjutkan dengan verifikasi dan akan dikirimkan kode verifikasi melalui e-mail yang dicantumkan saat pengisian data, setelah itu akan terbit nomor registrasi dan dapat dilanjutkan pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*), ataupun dapat dibayar melalui Indomaret, Alfamart, ataupun Kantor Pos dengan menunjukkan no. registrasi. Untuk pelunasan biaya penyambungan dapat dibayar dalam jangka waktu 30 hari mulai dari saat pengajuan dikirim.

Setelah permohonan perubahan daya pelanggan masuk dan diterima oleh PLN, akan dilanjutkan dengan penerbitan perintah kerja (PK), dan berita acara (BA) penyambungan, pelaksanaan penyambungan, peremajaan data pelanggan (PDL) hingga pengarsipan data ke dalam arsip induk langganan (AIL).

## 3. Permohonan Migrasi

Layanan Migrasi dibagi menjadi dua jenis yaitu: migrasi kWh meter yang merupakan layanan dimana pelanggan PLN dengan kWh meter Pascabayar ingin berpindah mendaji layanan kWh Meter Prabayar. Dan migrasi golongan tarif atau ubah tarif yang merupakan layanan dimana pelanggan PLN tarif listrik Rumah Tangga non-subsidi ingin beralih menjadi listrik tarif subsidi Rumah Tangga Subsidi, Bisnis, Industri, Sosial, dan Publik.

### a. Permohonan Migrasi kWh Pascabayar ke kWh Prabayar

Untuk migrasi listrik pascabayar ke listrik prabayar, permohonan diajukan melalui aplikasi PLN Mobile, untuk prosedurnya adalah sebagai berikut:

1. Mengunduh dan membuat akun PLN Mobile
2. Menyiapkan berkas-berkas yang diperlukan seperti ID pelanggan dan KTP. Pastikan tagihan listrik sudah terbayar.
3. Buka menu “Ubah Daya dan Migrasi”
4. Isi ID Pelanggan/No. Meter yang ingin dilakukan migrasi. Kemudian pilih lokasi pemasangan (detail alamat lokasi), isi detail layanan (daya yang dibutuhkan, jenis layanan, keperluan, dan NIK),
5. Pilih nominal token perdana
6. Isi data pelanggan mulai dari NIK, nama lengkap, e-mail, dan no. handphone aktif.
7. Klik persetujuan pengajuan, selanjutnya akan ditampilkan informasi mengenai data produk yang diajukan, data pelanggan, lokasi pemasangan, dan informasi mengenai biaya yang perlu dibayarkan oleh pelanggan. Jika sudah sesuai maka bisa dilanjutkan dengan kirim permohonan.

8. Setelah permohonan terkirim, dilanjutkan dengan verifikasi dan akan dikirimkan kode verifikasi melalui e-mail yang dicantumkan saat pengisian data, setelah itu akan terbit nomor registrasi dan dapat dilanjutkan pembayaran. Untuk pengajuan permohonan perubahan kWh meter pelanggan di awal cukup membayar biaya token perdana saja, untuk pembayaran melalui PPOB (*Payment Point Online Bank*), ataupun dapat dibayar melalui Indomaret, Alfamart, ataupun Kantor Pos.
  9. Setelah permohonan pelanggan masuk dan diterima oleh PLN, akan dicetak surat Perintah Kerja (PK) yang akan dibawa oleh petugas penggantian meter serta Berita Acara (BA) survey. Setelah survey dilakukan petugas akan mengganti kWh meter tentunya akan dilakukan penggantian kWh meter yang semula pascabayar menjadi prabayar. Setelah penggantian selesai dilaksanakan, pelanggan akan menerima surat penggantian meter yang mengharuskan pelanggan datang ke kantor pelayanan dan akan diberikan informasi mengenai biaya penggantian meter yang harus dibayar pelanggan.
- b. Permohonan Migrasi Ubah Tarif Non Subsidi ke Subsidi
1. Permohonan ubah tarif Rumah Tangga non-subsidi ke subsidi (R1)

Tarif rumah tangga (R1) khusus untuk daya 450 watt ditetapkan oleh pemerintah sebagai tarif subsidi. Untuk daya 900 watt terbagi menjadi 2 golongan tarif yaitu tarif rumah tangga non-subsidi (R1M) dan tarif rumah tangga subsidi (R1). Diatas daya 900 watt merupakan tarif reguler (non-subsidi). Untuk persyaratan permohonan yaitu dengan datang ke kantor ULP terdekat dengan membawa berkas persyaratan berupa:

    - a. Fotocopy KTP dan KK (pastikan NIK sudah terdaftar pada DTKS). Jika NIK tidak terdaftar maka tidak dapat dilakukan perubahan tarif subsidi.
    - b. Surat Domisili
    - c. ID Pelanggan/No. Meter
    - d. Harus diajukan oleh atas nama listrik yang bersangkutan, jika tidak maka perlu menyertakan surat kuasa.
  2. Permohonan ubah tarif Rumah Tangga (R) ke tarif Bisnis (B)

Tarif B merupakan tarif untuk pelanggan yang memiliki bisnis atau usaha. Untuk persyaratan permohonan yaitu dengan datang ke kantor ULP terdekat dengan membawa berkas persyaratan berupa:

    - a. Fotocopy KTP
    - b. ID Pelanggan/No. Meter
    - c. Foto Bangunan Usaha
    - d. Surat Izin Usaha SIUP/NIB
    - e. NPWP
    - f. Harus diajukan oleh atas nama listrik yang bersangkutan, jika tidak maka perlu menyertakan surat kuasa.
  3. Permohonan ubah tarif Rumah Tangga (R) ke tarif Industri (I)

Tarif I dikhususkan untuk pelanggan Industri. Untuk persyaratan permohonan yaitu dengan datang ke kantor ULP terdekat dengan membawa berkas persyaratan berupa:

    - a. Fotocopy KTP
    - b. ID Pelanggan/No. Meter
    - c. Foto Bangunan Usaha
    - d. Surat Izin Usaha SIUP/NIB
    - e. NPWP
    - f. Harus diajukan oleh atas nama listrik yang bersangkutan, jika tidak maka perlu menyertakan surat kuasa.
  4. Permohonan ubah tarif Rumah Tangga (R) ke tarif Sosial (S)

Tarif S dikhususkan untuk pelanggan Sosial. Untuk persyaratan permohonan yaitu dengan datang ke kantor ULP terdekat dengan membawa berkas persyaratan berupa:

    - a. Fotocopy KTP

- b. Surat Keterangan dari desa/ pemerintah yang menyatakan bahwa bangunan memang benar-benar diperuntukkan untuk sosial (missal sekolah, masjid, mushola, gereja, dsb)
  - c. ID Pelanggan/No. Meter
  - d. Foto Bangunan
  - e. Harus diajukan oleh atas nama listrik yang bersangkutan, jika tidak maka perlu menyertakan surat kuasa.
5. Permohonan ubah tarif Rumah Tangga (R) ke tarif Publik (P)  
Tarif P dikhususkan untuk pelanggan Publik/Pemerintahan. Untuk persyaratan permohonan yaitu dengan datang ke kantor ULP terdekat dengan membawa berkas persyaratan berupa:
- a. Fotocopy KTP
  - b. Surat Keterangan pemerintah yang menyatakan bahwa bangunan memang benar-benar diperuntukkan untuk lembaga public (misal kantor desa, kantor pelayanan umum, dsb.)
  - c. ID Pelanggan/No. Meter
  - d. Foto Bangunan
  - e. Diajukan oleh atas nama listrik yang bersangkutan, jika tidak maka perlu menyertakan surat kuasa.

Setelah permohonan migrasi pelanggan masuk dan diterima oleh PLN, akan dilakukan survey terlebih dahulu dan dilanjutkan dengan pelunasan pembayaran oleh pelanggan. Kemudian dilakukan penerbitan perintah kerja (PK), dan berita acara (BA) penyambungan, pelaksanaan penyambungan, peremajaan data pelanggan (PDL), dan pengarsipan data ke dalam Arsip Induk Langgan (AIL)

## SIMPULAN

Kesimpulan yang dapat diambil berdasarkan hasil analisa yang telah dilakukan adalah terdapat perbedaan persyaratan dan prosedur pelayanan terhadap permohonan pasang baru listrik dengan perubahan daya dan migrasi. Prosedur pelayanan pasang baru listrik PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan diawali dari pelanggan mengajukan permohonan melalui aplikasi PLN Mobile atau dengan datang ke kantor ULP terdekat, kemudian Staff Pelayanan Pelanggan akan memeriksa permohonan dan pembayaran, melakukan cek SLO (Sertifikat Laik Operasi) dan menerbitkan SIP (Surat Ijin Penyambungan), mencetak PK (Perintah Kerja), BA (Berita Acara), SPJBTL (Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik), survey, melakukan penyambungan, menerima hasil pekerjaan/PK kembali sampai akhirnya mengarsipkan data.

Pada proses pelayanan perubahan daya di PT PLN (Persero) ULP Bojonegoro dimulai dengan pelanggan mengajukan permohonan. Permohonan dapat dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile, dilanjut dengan verifikasi permohonan, pelunasan biaya penyambungan, Penerbitan perintah kerja (PK), dan berita acara (BA) penyambungan. Pelaksanaan penyambungan. Peremajaan data pelanggan (PDL) hingga pengarsipan. Sedangkan, pada proses pelayanan migrasi atau ubah tarif di PT PLN (Persero) ULP Bojonegoro dimulai dengan pelanggan mengajukan permohonan dengan datang langsung ke kantor ULP PLN, kemudian akan dilakukan survey terlebih dahulu dan dilanjutkan dengan pelunasan pembayaran. Kemudian dilakukan penerbitan perintah kerja (PK), dan berita acara (BA) penyambungan, pelaksanaan penyambungan, peremajaan data pelanggan (PDL), hingga pengarsipan.

## SARAN

Adapun saran berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Diperlukan adanya peningkatan intensitas pengunggahan berkas pelanggan Arsip Induk Langgan (AIL) secara rutin ke dalam sistem E-AIL. Hal ini dikarenakan tingginya volume data permohonan pelanggan yang diterima setiap hari. Pengunggahan berkas secara berkala

- bertujuan untuk memastikan arsip pelanggan terkomputerisasi dan mudah diakses melalui sistem online.
2. Diperlukan adanya sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai prosedur layanan termasuk persyaratan-persyaratan yang dibutuhkan agar mempercepat proses permohonan. Termasuk juga sosialisasi mengenai aplikasi PLN Mobile yang mempermudah masyarakat dalam mengajukan permohonan secara online, sehingga pelanggan maupun calon pelanggan PLN tidak perlu datang ke kantor.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Anjani, Ni Komang Rani. 2022. *Prosedur Administrasi Permohonan Perubahan Daya Pada PT PLN (Persero) ULP Klungkung*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Antari, Ni Wayan Nadia. *Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT PLN (Persero) ULP Denpasar*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Dali, Angelina Jessica Willistya. 2022. *Prosedur Pelayanan Pelanggan Untuk Perubahan Daya Pada PT PLN (Perseo) ULP Denpasar*. Badung: Politeknik Negeri Bali.
- Mujihartati, Meike, dkk. *Aplikasi Arsip Induk Langganan (AIL) Pelayanan Pelanggan Pada PT. PLN (Persero) ULP Banjarbaru Berbasis Web*. Universitas Islam Kalimantan Muhammad Arsyad Al Banjari.
- Putra, Gede Windu Pratama. 2022. *Prosedur Penanganan Pasang Baru Listrik Pada PT PLN (Persero) ULP Sanur*. Politeknik Negeri Bali.
- Putri, Violita Ananda. 2019. *Prosedur Pelayanan Penyambungan Listrik Baru Pada PT. PLN (Persero) UP3 Jember*. Laporan Praktek Kerja Nyata. Jember: Universitas Jember.