

## SISTEM INFORMASI PENCATATAN PENGADUAN DAN KELUHAN DI UNIT LAYANAN PELANGGAN PT. PLN SELATPANJANG

Zulfikri

Manajemen Informatika, AMIK Selat Panjang, Jl. Terpadu Dorak Selatpanjang  
email: zulfikrimkom@gmail.com

### Abstract

*PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang merupakan salah satu perusahaan listrik milik negara yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan listrik di wilayah selatpanjang dan sekitarnya. Sejauh ini proses pencatatan pengaduan dan keluhan masih menggunakan cara manual sehingga membutuhkan waktu yang lebih lama. Pada saat ini ditemui banyak kekurangan-kekurangan yang harus dihadapi seperti buku rusak, hilang dan proses pengarsipan yang di gunakan tidak beraturan yang menjadi penghambat kinerja di bidang Pelayanan Teknik PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang. Hasil akhir dari penelitian ini berupa sistem informasi pencatatan pengaduan dan keluhan Di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang.*

**Keywords:** Sistem Informasi, Pencatatan, Pengaduan

### PENDAHULUAN

PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang adalah perusahaan listrik milik negara yang dibangun untuk memenuhi kebutuhan listrik di wilayah selatpanjang dan sekitarnya. Setiap listrik yang tersalur ke rumah pelanggan tidak semuanya berjalan dengan baik, tentu terdapat gangguan dan keluhan dari pihak pelanggan seperti gangguan rumah padam, MCB KWH meter tidak bisa di naikkan kembali atau rusak, piringan meteran pascabayar tidak bergerak, tombol KWH meter tidak bisa di tekan, KWH meter gagal di masukan pulsa, ID pelanggan atau nomor meter terblokir, kabel sambungan rumah putus atau tertimpa pohon, voltase tidak stabil atau hal-hal lain yang menyebabkan terganggunya penyaluran tenaga listrik ke rumah pelanggan. Apabila hal ini terjadi maka pelanggan bisa melakukan pengaduan ke *call center* PLN 123.

Apabila pengaduan sudah di lakukan maka *call center* pusat akan mengirim gangguan kepada unit kerja pelayanan teknik terdekat dengan lokasi area aduan di lakukan. Tim operator di unit kerja pelayanan teknik terdekat dengan lokasi

area aduan akan meneruskan gangguan tersebut ke tim pelayanan gangguan, apabila pekerjaan sudah selesai tim operator akan melakukan pencatatan penyebab gangguan dan keluhan dari informasi petugas gangguan menggunakan buku. Jika hal yang tidak diinginkan terjadi seperti buku rusak ataupun hilang maka ini akan menjadi penghambat kinerja di bidang Pelayanan Teknik PT.PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang. Selain itu jika terjadi pergantian karyawan di bagian operator, resiko kehilangan dan susah ditemukan data yang akan di cari jauh lebih besar di mana proses pengarsipan yang di gunakan tidak beraturan dan penyimpanan buku pencatatan gangguan disimpan secara pribadi sehingga hal ini akan menjadi penghambat kinerja karyawan yang baru di bagian operator dalam membuat laporan.

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, maka peneliti bermaksud melakukan penelitian merancang sistem informasi pencatatan pengaduan dan keluhan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang sehingga mengurangi resiko kehilangan data dalam

pencatatan pengaduan dan keluhan pelanggan.

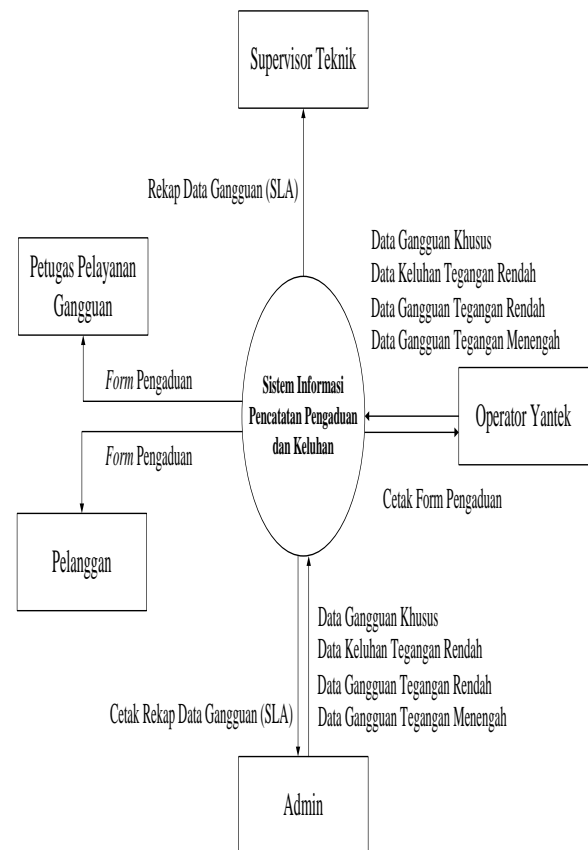
## METODE PENELITIAN

Dalam menyelesaikan penelitian ini, penulis mengumpulkan data-data dengan beberapa metode antara lain :

1. Wawancara  
Melakukan wawancara dengan pegawai di bidang Operator Pelayanan Teknik yang langsung berhubungan dengan proses penginputan data gangguan dan keluhan untuk memperoleh data-data yang akurat.
2. Observasi  
Melakukan pengamatan secara langsung saat melakukan penelitian di bagian operator untuk mengamati dan mencatat segala sesuatu yang berhubungan dengan pencatatan gangguan dan keluhan sehingga data yang di terima akan lebih akurat karena bersumber langsung dari bagian yang menjadi sasaran penelitian.
3. Studi Pustaka  
Meliput, mencari, membaca, dan menelaah laporan-laporan penelitian dan bahan pustaka yang membuat teori-teori yang relevan dengan penelitian yang akan dilakukan.
4. Studi Internet  
Pencarian data untuk melengkapi data penulisan yang dibutuhkan diambil dari sumber di *internet*.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

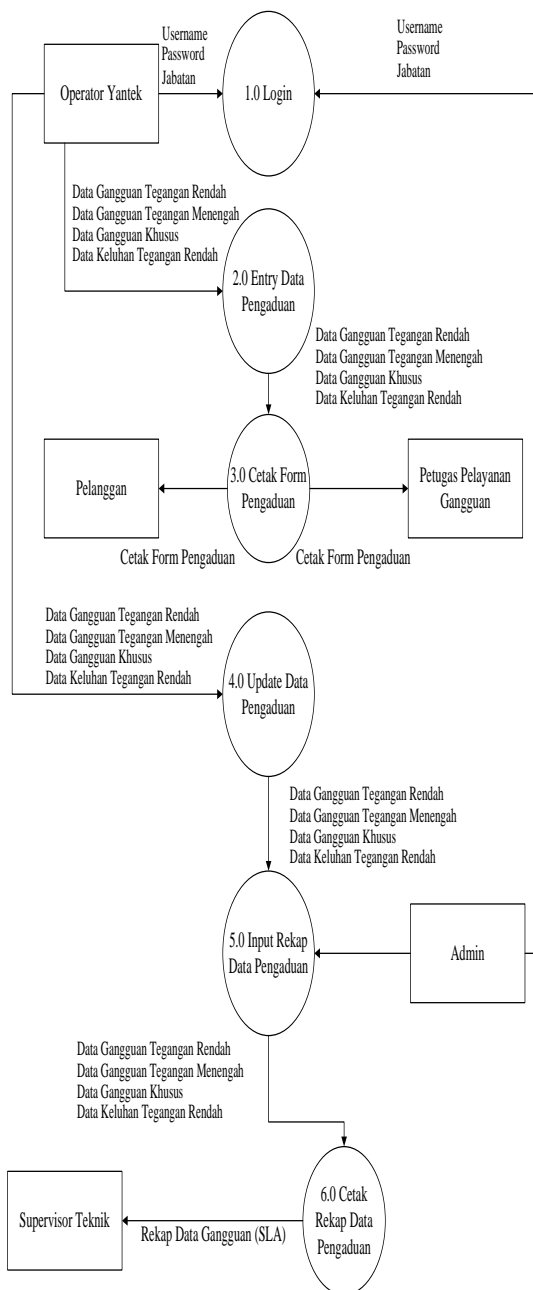
### A. Konteks Diagram Sistem Informasi Pencatatan Pengaduan dan Keluhan PT. PLN Selatpanjang



**Gambar 1. Konteks Diagram Sistem Informasi Pencatatan Pengaduan dan Keluhan**

Pada Gambar 1 dapat dijelaskan bahwa terdapat suatu proses yaitu operator yantek melakukan proses penginputan berbagai data gangguan dan keluhan seperti, gangguan tegangan rendah, gangguan tegangan menengah, gangguan khusus, dan keluhan tegangan rendah. Data-data tersebut diproses oleh sistem informasi sehingga menghasilkan laporan SLA dan laporan yang kemudian diserahkan kepada supervisor teknik untuk dilakukan pengecekan dan ditandatangani, setelah ditandatangani oleh supervisor teknik maka selanjutnya akan ditandatangani oleh manajer sebagai persetujuan.

## B. Data Flow Diagram Sistem Informasi Pencatatan Pengaduan dan Keluhan PT. PLN Selatpanjang



**Gambar 2. Data Flow Diagram Level 0**

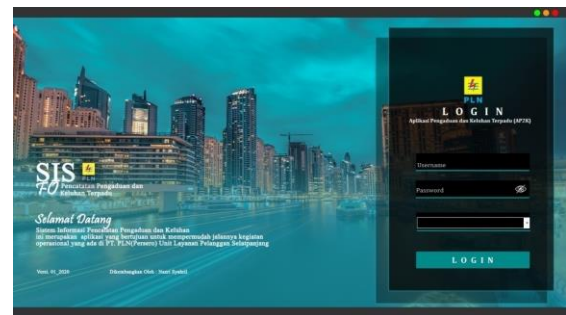
Pada Gambar 2 *data flow diagram level 0* dapat di jelaskan bahwa terdapat proses yaitu operator yantek dan admin harus login terlebih dahulu, kemudian operator yantek menginput data pengaduan , setelah di input data tersebut di cetak dan

diserahkan kepada pelanggan dan petugas pelayanan gangguan. Kemudian Operator yantek akan menginput data lapangan . pada proses berikutnya petugas admin akan menginput rekap data pengaduan yang kemudian di cetak sehingga berbentuk rekap data gangguan SLA dan diserahkan kepada supervisor teknik dan manajer

## C. Hasil Implementasi Sistem

### 1. Tampilan Login

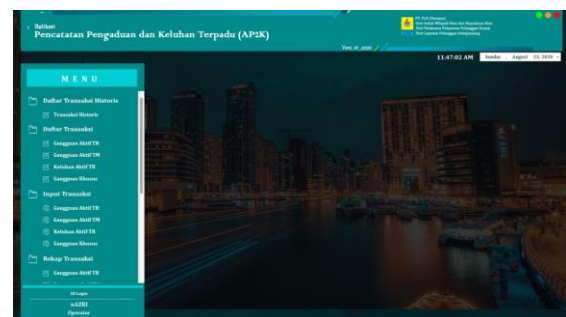
Tampilan intro merupakan halaman awal yang muncul pada saat aplikasi dibuka yang bisa dilihat pada Gambar 2.



**Gambar 3. Tampilan Login**

### 2. Tampilan Menu Utama

Tampilan menu utama merupakan pilihan-pilihan menu pada aplikasi yang dapat dilihat pada Gambar 3.



**Gambar 4. Tampilan Menu Utama**

### 3. Tampilan Gangguan Aktif Tegangan Rendah

Form *input* transaksi gangguan aktif tegangan rendah pada Gambar 5 merupakan form yang digunakan untuk menginput data pengaduan pelanggan yang menjadi permasalahan dalam kategori gangguan tegangan rendah.

The screenshot shows a web form titled "Gangguan Tegangan Rendah". It contains several input fields: "Nomor Lapor" (CTRB124000004), "ID Pelanggan", "Nama Pelapor", "HP Pelapor", "Alamat Pelapor", "Permasalahan", and "Tanggal Lapor" (Monday, August 23, 2020). A "Save" button is located at the bottom right.

**Gambar 5. Tampilan Gangguan Aktif Tegangan Rendah**

#### 4. Tampilan Keluhan Aktif Tegangan Rendah

Form input transaksi keluhan aktif tegangan rendah pada Gambar 6, merupakan form yang digunakan untuk menginput data pengaduan pelanggan yang menjadi permasalahan dalam kategori keluhan tegangan rendah. Keluhan disebabkan karena adanya pelayanan atau perbaikan oleh petugas yang tidak memuaskan

The screenshot shows a web form titled "Keluhan Tegangan Rendah". It contains several input fields: "Nomor Lapor" (GKTRB124000001), "ID Pelanggan", "Nama Pelapor", "HP Pelapor", "Alamat Pelapor", "Permasalahan", and "Tanggal Lapor" (Sunday, August 23, 2020). A "Save" button is located at the bottom right.

**Gambar 6. Tampilan Keluhan Aktif Tegangan Rendah**

#### 5. Tampilan Data Lapangan Gangguan Aktif Rendah

Form input data lapangan gangguan aktif tegangan rendah pada Gambar 7, merupakan form yang digunakan untuk mengupdate data lapangan gangguan aktif tegangan rendah.

The screenshot shows a web form titled "Data Lapangan Gangguan Tegangan Rendah". It contains a summary of customer details: "Nomor Lapor" (CTRB124000001), "ID Pelanggan" (182400001234), "Nama Pelapor" (BP ANDI), "HP Pelapor" (02285166006), "Alamat Pelapor" (IL MAIMIED UIRUNG DESA BANGLAS KECAMATAN TERING TINGGI KAB. KEPULAUAN MERANTI), "Permasalahan" (GAGAL DI MASUKAN TOKEN), "Tanggal Lapor" (Saturday, August 01, 2020), and "Pusat" (ULP Selatpanjang). A "Save" button is located at the bottom right.

**Gambar 7. Data Lapangan Gangguan Aktif Rendah**

#### 6. Data Lapangan Keluhan Aktif Rendah

Form input data lapangan keluhan aktif tegangan rendah pada Gambar 8, merupakan form yang digunakan untuk mengupdate data lapangan keluhan aktif tegangan rendah.

The screenshot shows a web form titled "Data Lapangan Keluhan Tegangan Rendah". It contains a summary of customer details: "Nomor Lapor" (GKTRB124000001), "ID Pelanggan" (182401753634), "Nama Pelapor" (BP JAFARDAN), "HP Pelapor" (05356810205), "Alamat Pelapor" (IL DUREAN BANTAR KECAMATAN BANGSANG BARAT KAB. KEPULAUAN MERANTI), "Permasalahan" (SETELAH DILAKUKAN PENGANTIAN SWB MEYER TIDAK BISA DI ISI PULSA, DAN APP TERTERA PERIKSA), "Tanggal Lapor" (Wednesday, August 19, 2020), and "Pusat" (ULP Selatpanjang). A "Save" button is located at the bottom right.

**Gambar 8. Tampilan Data Lapangan Keluhan Aktif Rendah**

#### 7. Tampilan Historis

Form transaksi historis merupakan form yang digunakan untuk menampilkan keseluruhan data pengaduan baik gangguan maupun keluhan dari tabel gangguan tegangan rendah, gangguan tegangan menengah, keluhan tegangan rendah dan gangguan khusus, Form transaksi historis dapat dilihat pada Gambar 9.

No	Nomor Lapor	Status	ID Pelanggan	Nama Pelapor	HP Pelapor	Alamat Pelapor	Permasalahan
1	6788124000001	Selesai	182400049877	BR ANDI	82285166006	DL. NAMPUDU DINDING DEGA BANGKAL BAKAT BOTA SELATANPANGKAL KEKAMATAN TEBING TINGGI KAB. KEPULAUAN MERANTI	GAGAL MADUKAN TOKER
2	6788124000002	Selesai	182400007865	BR RENALDI	8117083400	DL. PERUMBI ALAJ KEKAMATAN TEBING TINGGI BAKAT KAB. KEPULAUAN MERANTI	SATU RUMAH PADAM
3	6788124000003	Lapor	182400008987	IB. SRIYANTI	88376990717	DL. ALAH AIR BOTA SELATANPANGKAL KEKAMATAN TEBING TINGGI KAB. KEPULAUAN MERANTI	SATU RUMAH PADAM

Gambar 9. Tampilan Historis

### 8. Tampilan Cetak Pengaduan Gangguan Tegangan Rendah

Form cetak pengaduan gangguan tegangan rendah merupakan form yang digunakan untuk menampilkan keseluruhan data pengaduan gangguan dari tabel gangguan tegangan rendah, gangguan tegangan menengah, keluhan tegangan rendah dan gangguan khusus, Form cetak pengaduan gangguan tegangan rendah dapat dilihat pada Gambar 10.

PT. PLN (Persero)  
 Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau  
 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Dumai  
 Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang

GTR81240000003

ID Pelanggan : 182400008987  
 Nama Pelapor : IB. SRIYANTI  
 No Handphone : 88376990717  
 Alamat Pelapor : DL. ALAH AIR BOTA SELATANPANGKAL KEKAMATAN TEBING TINGGI KAB. KEPULAUAN MERANTI

Permasalahan : SATU RUMAH PADAM

12-Agust-2020  
 Yang Mengajukan Pengaduan  
 IB. SRIYANTI

No	Nomor Lapor	Status	ID Pelanggan	Nama Pelapor	HP Pelapor	Alamat Pelapor	Permasalahan
1	6788124000001	Selesai	182400049877	BR ANDI	82285166006	DL. NAMPUDU DINDING DEGA BANGKAL BAKAT BOTA SELATANPANGKAL KEKAMATAN TEBING TINGGI KAB. KEPULAUAN MERANTI	GAGAL MADUKAN TOKER

Gambar 10. Tampilan Cetak Pengaduan Gangguan Tegangan Rendah

### 9. Tampilan Cetak Pengaduan Keluhan Tegangan Rendah

Form transaksi cetak pengaduan keluhan tegangan rendah merupakan form yang digunakan untuk menampilkan keseluruhan data pengaduan keluhan dari tabel gangguan tegangan rendah, gangguan tegangan menengah, keluhan tegangan rendah dan gangguan khusus, Form transaksi cetak pengaduan keluhan tegangan rendah dapat dilihat pada Gambar 11.

PT. PLN (Persero)  
 Unit Induk Wilayah Riau dan Kepulauan Riau  
 Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Dumai  
 Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang

GTR81240000002

ID Pelanggan : 182400008786  
 Nama Pelapor : BR. CASTINI  
 No Handphone : 85194710022  
 Alamat Pelapor : DL. SULTAN DORAK KOTA SELATANPANGKAL KEKAMATAN TEBING TINGGI KAB. KEPULAUAN MERANTI

Permasalahan : LISTRIK DORAMAH PADAM KEMBALL SEBELUMNYA PETUGAS TELAH MELAKUKAN PERBAIKAN SEKALAM

8/25/2020 12:00:00AM  
 Yang Mengajukan Pengaduan  
 BR. CASTINI

Gambar 11. Tampilan Cetak Pengaduan Keluhan Tegangan Rendah

### 10. Tampilan Rekap Data Gangguan Tegangan Rendah

Form transaksi rekap data gangguan tegangan rendah merupakan form yang digunakan untuk menampilkan keseluruhan data pengaduan gangguan dari tabel gangguan tegangan rendah, gangguan tegangan menengah, keluhan tegangan rendah dan gangguan khusus, Form transaksi rekap data gangguan tegangan rendah dapat dilihat pada Gambar 12.

No	Nomor Lapor	Status	ID Pelanggan	Nama Pelapor	HP Pelapor	Alamat Pelapor	Permasalahan
1	6788124000001	Selesai	182400049877	BR ANDI	82285166006	DL. NAMPUDU DINDING DEGA BANGKAL BAKAT BOTA SELATANPANGKAL KEKAMATAN TEBING TINGGI KAB. KEPULAUAN MERANTI	GAGAL MADUKAN TOKER
2	6788124000002	Selesai	182400007865	BR RENALDI	8117083400	DL. PERUMBI ALAJ KEKAMATAN TEBING TINGGI BAKAT KAB. KEPULAUAN MERANTI	SATU RUMAH PADAM
3	6788124000003	Lapor	182400008987	IB. SRIYANTI	88376990717	DL. ALAH AIR BOTA SELATANPANGKAL KEKAMATAN TEBING TINGGI KAB. KEPULAUAN MERANTI	SATU RUMAH PADAM

Gambar 12. Tampilan Rekap Data Gangguan Tegangan Rendah

### 11. Tampilan Rekap Data Keluhan Tegangan Rendah

Form transaksi rekap data keluhan tegangan rendah merupakan form yang digunakan untuk menampilkan keseluruhan data pengaduan keluhan dari tabel gangguan tegangan rendah, gangguan tegangan menengah, keluhan tegangan rendah dan gangguan khusus, Form transaksi rekap data keluhan tegangan rendah dapat dilihat pada Gambar 13.





The image shows a screenshot of a data backup report. At the top, there is a header with the PT. PLN (Persero) logo and the text 'PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Wilayah Barat dan Kepulauan Riau dan Pelayanan Pelanggan Selatpanjang dan Layanan Pelanggan Selatpanjang'. Below this is a table with columns for 'No', 'Nama', 'Jenis', 'Kategori', 'Status', 'Waktu', 'Uraian', 'Keterangan', 'Tanggal', 'Waktu', 'Jumlah Data', 'Status', and 'User'. The table contains several rows of data. Below the table, there is a section for 'Program Laporan' with details for 'PT. PLN (Persero) PT. Selatpanjang' and 'Layanan Pelanggan'.

**Gambar 13. Tampilan Rekap Data Keluhan Tegangan Rendah**

## KESIMPULAN

Berdasarkan pembahasan yang penulis uraikan tentang system informasi pencatatan pengaduan dan keluhan di unit layanan pelanggan PT. PLN Selatpanjang, penerapan sistem informasi pencatatan pengaduan dan keluhan di PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang yang masih menggunakan pencatatan secara manual, maka PT. PLN Unit Layanan Pelanggan Selatpanjang memerlukan aplikasi agar penyimpanan data lebih aman dan mudah ditemukan apabila dibutuhkan. Sistem yang terkomputerisasi memberi kemudahan bagian operator dan admin dalam melakukan pencatatan pengaduan dan keluhan sehingga mempermudah bagian operator dan admin dalam mengolah data, membuat laporan pengaduan, laporan rekap gangguan dan menemukan setiap gangguan yang telah di input jika sewaktu-waktu terdapat kekeliruan dalam pencatatan gangguan dan keluhan tersebut, selain itu juga akan memperkecil resiko kehilangan data akibat dari penggantian karyawan.

## DAFTAR PUSTAKA

Subtari, Tata. (2004). **Analisa Sistem Informasi**. Yogyakarta: C.V Andi Offset.

Ineke, Pakereng, M.A., Teguh Wahyono. (2004). **Sistem Basis Data (Konsep dan Pendekatan Praktikum)**. Yogyakarta: Graha Ilmu

Subagia, Anton. (2017). **Membangun Aplikasi dengan Condeigniter dan Database SQL Server**. Jakarta: PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia

Afyenni, Rita. (2014). **Perancangan Data Flow Diagram Untuk Sistem Informasi Sekolah (Studi Kasus Pada SMA Pembangunan Laboratorium UNP)**. Jurnal TEKNOIF, 2(1), 35-39

Rustamin, Zulvianita, Anita Puspita Dewi. (2016). **Sistem Pengarsipan Surat Masuk Dan Surat Keluar Pada Kantor Sekretariat Dprd Provinsi Sulawesi Tenggara Menggunakan Borland Delphi 7**. Jurnal Sistem Informasi Dan Teknik Komputer, 1(2), 165-172.

Wadisman. (2018). **Perancangan Aplikasi Pengolahan Data Logistik Pada Kantor Cabang Bri Solok**. Journal of Information Technology and Computer Science, 1(2), 140-150.

Wahyuni, Nur Laila. (2011). **Sistem Informasi Pengolahan Data Inventory Pada Toko Buku Studi Cv. Aneka Ilmu Semarang**. Jurnal Teknik Elektro, 3(1), 40-55.

Ismael. (2017). **Rancang Bangun Sistem Informasi Penyaluran Semen Padang Untuk Daerah Bengkulu Selatan Di Cv. Mutia Bersaudara**. Jurnal EdikInformatika, 3(2), 147-156.