

Peran Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) Dalam Pengelolaan Layanan PT. PLN (Persero) ULP Krian**Falimatus Mei Lia¹, Indah Respati Kusumasari²**^{1,2}Program Studi Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu, Sosial, Politik dan Budaya, Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, IndonesiaEmail: 23042010048@student.upnjatim.ac.id, indah_respati.adbis@upnjatim.ac.id**Abstrak**

Kemajuan teknologi informasi telah membawa perubahan signifikan dalam pengelolaan layanan pada berbagai organisasi, termasuk perusahaan penyedia jasa kelistrikan. PT. PLN (Persero) mengimplementasikan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai sarana untuk mengelola pelayanan pelanggan secara terpadu dan berbasis digital. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji peran AP2T dalam mendukung pengelolaan layanan pelanggan di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Krian. Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi langsung, wawancara, serta telaah dokumen pendukung. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan AP2T mampu menyederhanakan dan mengintegrasikan berbagai proses pelayanan, seperti pemasangan sambungan baru, perubahan daya atau tarif, pembaruan data pelanggan, hingga penutupan sambungan listrik. Penerapan sistem ini juga membantu pegawai dalam memantau tahapan layanan secara real-time serta meningkatkan akurasi data sebagai dasar pengambilan keputusan. Dengan demikian, AP2T berkontribusi dalam meningkatkan efisiensi kerja, kualitas pelayanan, dan kepuasan pelanggan di PT. PLN (Persero) ULP Krian.

Kata kunci: Sistem Informasi, AP2T, Pelayanan Pelanggan, Kualitas Layanan.

Abstract

Advances in information technology have brought significant changes in service management in various organizations, including electricity service providers. PT. PLN (Persero) has implemented a Centralized Customer Service Information System (AP2T) as a means of managing customer service in an integrated and digital-based manner. This study aims to examine the role of AP2T in supporting customer service management at PT. PLN (Persero) Customer Service Unit (ULP) Krian. The study uses a descriptive qualitative approach with data collection techniques through direct observation, interviews, and review of supporting documents. The results of the study show that the use of AP2T is able to simplify and integrate various service processes, such as installing new connections, changing power or tariffs, updating customer data, and closing electricity connections. The implementation of this system also helps employees monitor service stages in real-time and improve data accuracy as a basis for decision-making. Thus, AP2T contributes to improving work

Article history

Received: Desember 2025

Reviewed: Desember 2025

Published: Desember 2025

Plagiarism checker no 80

Prefix DOI :

[10.8734/musytari.v1i2.365](https://doi.org/10.8734/musytari.v1i2.365)

Copyright : author

Publish by : musytari



This work is licensed under a [creative commons attribution-noncommercial 4.0 international license](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/)

<i>efficiency, service quality, and customer satisfaction at PT. PLN (Persero) ULP Krian.</i> Keywords: <i>Information Systems, AP2T, Customer Service, Service Quality.</i>	
--	--

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi telah menghasilkan transformasi signifikan dalam bagaimana organisasi mengelola kegiatan operasional dan memberikan layanan kepada konsumen. Sistem informasi adalah sekumpulan komponen yang saling berhubungan untuk mengumpulkan, memproses, menyimpan, dan mendistribusikan informasi yang digunakan dalam pengambilan keputusan, koordinasi, pengendalian, dan analisis dalam suatu organisasi. Penggunaan sistem informasi yang baik dapat meningkatkan efisiensi operasional dan efektivitas layanan yang diberikan kepada pelanggan (Pramuditho & Ubaidillah, 2022). Tanpa adanya sistem informasi yang sesuai, operasi perusahaan seperti PT. PLN (Persero) tidak akan dapat berfungsi dengan maksimal. PT. PLN (Persero), sebagai pemasok energi listrik utama di Indonesia, memikul tanggung jawab besar untuk melayani jutaan konsumen di seluruh negeri. Salah satu langkah yang diambil PLN untuk memperbaiki layanan adalah pembuatan dan implementasi Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T).

Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) adalah sebuah aplikasi yang dibuat untuk menyatukan semua tahapan layanan pelanggan, mulai dari permintaan instalasi baru, penyesuaian kapasitas daya, penyelesaian aduan, pengaturan informasi pelanggan, sampai dengan proses tagihan dan laporan dalam satu platform terintegrasi. Implementasi sistem AP2T tidak hanya memfasilitasi pelanggan untuk mengakses layanan tanpa perlu pergi ke kantor PLN, tetapi juga memudahkan karyawan dan manajemen untuk menangani serta mengawasi permintaan layanan secara langsung. Sehingga dapat membawa pada penyelesaian layanan yang lebih cepat, peningkatan keakuratan data, dan peningkatan keseluruhan kualitas layanan. Meski begitu, efektivitas sistem ini sangat ditentukan oleh kualitas sistem dan data yang dihasilkannya, serta seberapa jauh sistem tersebut dapat dijangkau dan dimanfaatkan secara maksimal oleh para pengguna layanan baik konsumen maupun staf internal PLN. Pelayanan pelanggan yang berkualitas sangat penting dalam mempertahankan hubungan antara organisasi dan pelanggan. Penelitian menunjukkan bahwa kualitas layanan informasi yang baik dapat berkontribusi pada meningkatnya kepuasan dan loyalitas pelanggan, mencerminkan hubungan positif antara kualitas layanan digital dan respon pelanggan terhadap layanan yang diberikan (Kusuma & Zahra, 2025).

Selain itu, efek positif dari kombinasi kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan terhadap kepuasan pelanggan juga telah dibuktikan sebagai indikator keberhasilan implementasi sistem informasi layanan secara umum (Cahyadi, 2025). Dalam lingkup Unit Layanan Pelanggan (ULP) Krian, fungsi sistem AP2T dalam menangani layanan pelanggan sangatlah penting. Sistem tersebut diantisipasi mampu memperbaiki efektivitas dan produktivitas proses layanan, menaikkan tingkat kepuasan konsumen, serta memperkuat performa operasional ULP Krian secara menyeluruh.

2. METODE PENELITIAN

Metode yang diterapkan dalam penelitian ini adalah kualitatif deskriptif yakni pendekatan yang bertujuan untuk memahami fenomena secara mendalam berdasarkan keadaan nyata di lapangan tanpa mengubah data menjadi angka statistik. Pendekatan kualitatif dipilih karena fokus penelitian adalah menggali pengalaman, pandangan, dan praktik yang berkaitan dengan peran Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) dalam pengelolaan layanan di PT. PLN (Persero) ULP Krian, sehingga diperlukan deskripsi rinci dari situasi serta interaksi yang terjadi secara langsung. Dalam prakteknya, pengumpulan data dilakukan melalui

observasi kegiatan pelayanan yang berlangsung di ULP Krian, wawancara dengan petugas dan pelanggan yang menggunakan AP2T, serta pengumpulan dokumen atau catatan yang relevan sebagai bukti pendukung. Seluruh data yang diperoleh kemudian disusun dan diinterpretasikan secara naratif untuk memberikan gambaran yang jelas tentang bagaimana sistem AP2T beroperasi dan berkontribusi pada proses layanan pelanggan di lokasi penelitian. Pendekatan ini membantu peneliti melihat fenomena sebagaimana adanya dan menyajikannya dalam bentuk deskripsi yang komprehensif, sehingga pembaca dapat memahami peranan sistem tersebut berdasarkan fakta yang ditemukan di lapangan.

3. PEMBAHASAN

Seiring dengan pesatnya perkembangan teknologi informasi serta meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap kualitas layanan, PT. PLN (Persero) ULP Krian terus melakukan pembaruan dalam sistem pelayanan. PT. PLN (Persero) ULP Krian merupakan unit kerja yang berorientasi pada penyediaan jasa pelayanan kelistrikan bagi pelanggan. Unit ini tidak menghasilkan produk berupa barang, melainkan memberikan layanan jasa yang berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan listrik masyarakat di wilayah operasionalnya. Kegiatan produksi jasa yang dilaksanakan di PT. PLN (Persero) ULP Krian mencakup berbagai jenis layanan, antara lain pelayanan pemasangan sambungan listrik baru, perubahan kapasitas daya, penyambungan sementara, pemutusan dan penyalan kembali aliran listrik, serta penanganan gangguan dan keluhan pelanggan. Seluruh layanan tersebut merupakan hasil dari proses kerja yang terencana dan melibatkan koordinasi antarbagian di lingkungan ULP Krian. Dalam mendukung pelaksanaan kegiatan produksi jasa tersebut, PT. PLN (Persero) ULP Krian memanfaatkan Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai sistem utama dalam pengelolaan layanan pelanggan. Sistem AP2T digunakan untuk membantu proses pengelolaan layanan pelanggan secara terintegrasi, sehingga pelayanan dapat dilakukan dengan lebih efektif, efisien, dan transparan. Sistem AP2T tidak hanya mempermudah pegawai dalam memproses permohonan layanan, memverifikasi data, dan memantau progres secara real-time, tetapi juga meningkatkan transparansi dan akuntabilitas layanan. Hal ini sejalan dengan tujuan PLN untuk memberikan pelayanan yang cepat, efektif, dan efisien, sekaligus mendukung kepuasan pelanggan.

Proses layanan Pasang Baru di PT. PLN (Persero) ULP Krian dilakukan dengan dukungan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai sistem terintegrasi. Pelayanan dimulai dari pengajuan permohonan pelanggan melalui PLN Mobile atau kantor pelayanan, yang selanjutnya dicatat dan diverifikasi oleh petugas dalam sistem AP2T. Setelah proses verifikasi selesai, AP2T mengeluarkan perintah survei lapangan untuk menilai kesiapan jaringan serta kebutuhan teknis pemasangan. Data hasil survei digunakan sebagai dasar perhitungan biaya Pasang Baru yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Setelah pembayaran dinyatakan lunas, sistem memproses penerbitan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan menerbitkan perintah kerja pemasangan. Tahap akhir meliputi pelaksanaan pemasangan instalasi listrik hingga proses penyalan, dengan status pelanggan diperbarui menjadi aktif dalam sistem AP2T.

Proses Perubahan Tarif/Daya di PT. PLN (Persero) ULP Krian dilakukan melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) sebagai sistem pengelolaan layanan pelanggan. Permohonan diajukan oleh pelanggan melalui PLN Mobile atau kantor pelayanan, kemudian dicatat serta diverifikasi oleh petugas dalam sistem AP2T. Selanjutnya, AP2T menerbitkan perintah survei lapangan guna menilai kesesuaian instalasi pelanggan terhadap perubahan daya atau tarif yang diajukan. Hasil survei tersebut menjadi dasar perhitungan biaya penyesuaian yang harus dibayarkan oleh pelanggan. Setelah pembayaran dikonfirmasi, sistem memproses pembaruan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik (SPJBTL) dan menerbitkan perintah kerja kepada petugas teknik untuk melaksanakan penyesuaian. Tahap akhir ditandai dengan

penyelesaian perubahan daya atau tarif serta pembaruan status layanan pelanggan dalam sistem AP2T.

Proses Cetak PDL (Perubahan Data Pelanggan) di PT. PLN (Persero) ULP Krian dikelola melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Proses ini dimulai dari pengajuan perubahan data oleh pelanggan melalui PLN Mobile atau kantor pelayanan, kemudian data permohonan dicatat dan diverifikasi oleh petugas dalam sistem AP2T. Setelah verifikasi, petugas memproses pembaruan data pelanggan, termasuk informasi identitas, alamat, atau nomor sambungan listrik. Sistem AP2T kemudian memungkinkan cetak dokumen PDL yang menjadi bukti resmi perubahan data pelanggan. Dokumen ini diserahkan kepada pelanggan dan sekaligus diarsipkan dalam sistem sebagai catatan administrasi, sehingga seluruh perubahan tercatat secara akurat, cepat, dan terintegrasi.

Proses Tutup Pesta di PT. PLN (Persero) ULP Krian dikelola melalui Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Layanan pada Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) digunakan ketika pelanggan ingin menonaktifkan atau menutup sambungan listrik. Permohonan diajukan melalui PLN Mobile atau kantor pelayanan, kemudian dicatat dan diverifikasi oleh petugas dalam sistem AP2T. Setelah itu, AP2T menerbitkan perintah kerja bagi petugas teknis untuk melakukan penutupan sambungan listrik di lapangan. Setelah pekerjaan selesai, status pelanggan diperbarui dalam sistem, dan dokumen resmi penutupan dicetak sebagai bukti administrasi. Dengan penggunaan AP2T, seluruh proses tutup sambungan dapat tercatat dengan akurat, cepat, dan terintegrasi.

Dengan demikian, penerapan AP2T menjadi salah satu langkah strategis PLN dalam menyesuaikan diri dengan perkembangan digital dan memperkuat posisi perusahaan sebagai penyedia energi listrik yang andal, profesional, dan berorientasi pada kepuasan masyarakat. Sehingga kegiatan produksi jasa di PT. PLN (Persero) ULP Krian dapat dikelola dengan lebih efektif dan efisien.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Sistem Informasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) mampu mengintegrasikan berbagai proses layanan, mulai dari permohonan sambungan baru, perubahan daya, hingga penanganan pengaduan, sehingga proses administrasi menjadi lebih terstruktur, cepat, dan transparan. Implementasi AP2T juga memudahkan pegawai dalam memantau progres layanan secara real-time dan mendukung manajemen dalam pengambilan keputusan berbasis data yang akurat. Dengan demikian, sistem ini berkontribusi pada peningkatan efektivitas operasional ULP Krian dan kepuasan pelanggan. Selama magang, penulis memperoleh pengalaman langsung mengenai penggunaan AP2T, koordinasi antarpegawai, serta pentingnya ketelitian dan disiplin dalam pengelolaan data, sehingga wawasan akademik terkait administrasi bisnis dapat diterapkan secara praktis.

Berdasarkan temuan tersebut, ada beberapa saran untuk pengembangan lebih lanjut. Pertama, diperlukan pelatihan rutin bagi pegawai agar pemanfaatan AP2T lebih optimal dan kesalahan input data dapat diminimalkan. Kedua, peningkatan infrastruktur IT, termasuk jaringan dan perangkat keras, perlu dilakukan agar sistem berjalan lancar dan responsif, terutama saat volume layanan tinggi. Ketiga, evaluasi dan pengembangan fitur AP2T secara berkala penting untuk menyesuaikan kebutuhan pelanggan dan perkembangan teknologi. Keempat, sosialisasi sistem kepada pelanggan perlu ditingkatkan agar layanan digital ini lebih mudah diakses dan dipahami. Terakhir, koordinasi antardivisi harus diperkuat agar alur layanan lebih efisien dan komunikasi internal lebih efektif. Dengan penerapan saran-saran tersebut, diharapkan PT. PLN (Persero) ULP Krian dapat terus meningkatkan kualitas layanan serta memaksimalkan manfaat AP2T dalam operasional sehari-hari.

DAFTAR PUSTAKA

- Antari, N. W. N., Gede, I., & Lasmini, N. K. (2022). Mekanisme Pelayanan Pelanggan Dalam Pemeliharaan APP Dengan Menggunakan Sistem AP2T PT. PLN (Persero) ULP Denpasar. *Repositori Politeknik Negeri Bali*.
- Cahyadi, T. (2024). The Effect Of System Quality, Information Quality, And Service Quality On Loyalty With Customer Satisfaction Mediation. *International Activa-Passiva Journal*, 1(3), 178-191.
- Kusuma, I., & Zahra, F. (2025). Pengaruh kualitas layanan informasi digital terhadap kepuasan dan loyalitas pelanggan. *Jurnal Manajemen dan Pelayanan*, 6(2), 101-112.
- Laia, R., Halawa, Y., & Lahagu, A. (2022). Pemanfaatan sistem informasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. *Jurnal Administrasi Publik dan Pelayanan*, 3(2), 78-89.
- Maryana, F., Ridhawati, R., & Sayekti, T. A. (2018). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) PT PLN (Persero) Wilayah Kalimantan Tengah dan Kalimantan Selatan Area Barabai. *Dinamika Ekonomi: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 11(2), 213-229.
- Pramuditho, A. A., & Ubaidillah, U. (2022). Sistem Informasi Manajemen Hubungan Pelanggan Menggunakan Metode Rational Unified Process (Rup) pada PT ABC. *Klik-Jurnal Ilmu Komputer*, 3(1), 59-66.