BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Sejarah Singkat Perusahaan

Sejarah PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung Sejak pendudukan kolonial Belanda, listrik sudah ada di Jawa Barat. Tahun 1905 berdiri perusahaan yang mengelola penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan publik di Kota Bandung. Perusahaan itu bernama *Bandoengsche Electriciteit Maatschaaooij (BEM)*.

Sejalan dengan waktu, tepatnya pada tanggal 1 Januari 1920, *BEM* berubah menjadi Perusahaan Perseroan yang dinamakan *Gemeenschapplijk Electriciteit Bedrijf Voor Bandoeng (GEBEO)* yang pendiriannya dikukuhkan melalui akte notaris Mr. Andrian Hendrik Van Ophuisen dengan nomor : 213 tanggal 31 Desember 1919. Sekitar tahun 1942-1945, saat terjadi pemindahan kekuasaan panjajahan dari tangan pemerintahan kolonial Belanda ke pemerintaahn Jepang, pendistribusian tenaga listrik dilaksanakan oleh *Djawa Denk Djigyo Sha Bandoeng Shi Sha* dengan wilayah kerja diseluruh Pulau Jawa.

Kemerdekaan Indonesia pada tahun 1945 yang membebaskan bangsa Indonesia dari belenggu penjajahan membawa angin segar bagi harapan dan kemajuan bangsa Indonesia. Tahun 1957, ketika dengung penasionalisasian perusahaan asing di Indonesia begitu tinggi, penguasaan pengelolaan penyediaan

tenaga listrik di seluruh tanah air yang awalnya kuasai oleh penjajah, berpindah tangan ke Pemerintah Indonesia.

Tepatnya tanggal 27 Desember 1957, *GEBEO* diambil alih oleh Pemerintah Indonesia yang kemudian dikukuhkan lewat Peraturan Pemerintah No. 86 tahun 1958 j.o Peraturan Pemerintah No. 18 Tahun 1959. Selanjutnya, pada tahun 1961 melalui Peraturan Pemerintah N0. 67 dibentuk Badan Pimpinan Umum Perusahaan Listrik Negara (BPU-PLN) sebagai wadah kesatuan pimpinan PLN. Sejalan dengan kebijakan tersebut, PLN Bandung pun berubah menjadi PLN Exlpoitasi XI sebagai kesatuan BPU-PLN di Jawa Barat, di luar DKI Jaya dan Tangerang.

Pada tahun 1970-an, sejarah kelistrikan di Jawa Barat diawali dengan keluarnya peraturan Pemerintah No.18 tahun 1972 tentang Perusahaan Umum Listrik Negara yang menyebutkan status PLN menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara. Kemudian, berdasarkan pengumuman PLN Exploitasi XI No. 05/DIII/Sek 1975 tanggal 14 Juli 1975, PLN Exploitasi XI diubah namanya menjadi Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat.

Sejalan dengan perubahan dan perkembangan daerah yang terus terjadi, kelistrikan di Jawa Barat terus mengalami perkembangan. Memasuki era 1990-an dengan adanya peraturan Pemerintah Republik Indonesia np. 23 tahun 1994 tanggal 16 Juni 1994, Perusahaan Umum Listrik Negara Distribusi Jawa Barat diubah lagi menjadi Perusahaan Perseroan (Persero) dengan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat sejak tanggal 30 Juli 1994.

Untuk memenuhi tuntutan perubahan dan perkembangan kelistrikan yang dari tahun ke tahun yang cenderung mengalami peningkatan, maka keluarlah Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor : 28.K/010/DIR/2001 tanggal 20 Februari 2001 yang menjadi landasan hukum atas perubahan nama PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat menjadi PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat.

Pada akhirnya, dengan mengacu pada Keputusan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor : 120.K/010/DIR/2002 tanggal 27 Agustus 2002, PT. PLN (Persero) Unit Bisnis Distribusi Jawa Barat diubah lagi namanya menjadi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten, di mana wilayah kerjanya meliputi propinsi Jawa Barat dan Propinsi Banten, hingga dengan saat ini.

2.1.1 Produk Layanan PT. PLN (Persero)

Produk layanan yang disediakan oleh PT. PLN (Persero) pada dasarnya meliputi beberapa produk layanan, diantaranya :

1. Pelayanan sambungan baru dan penambahan daya
2. Pelayanan perubahan daya dan migrasi ke listrik prabayar (LPB)
3. Pelayanan pembacaan meter
4. Pelayanan penjualan rekening listrik
5. Pelayanan gangguan
6. Pelayanan informasi pelanggan, diantaranya melalui fasilitas telepon call center 123

Sejalan dengan perkembangan zaman dan tuntutan dari konsumen untuk meningkatkan mutu pelayanan, PT. PLN (Persero) secara bertahap mengembangkan inovasi produk layanan pelanggan dengan teknologi informasi tengah, diantaranya dengan mengembangkan teknologi CIS (*Customer Informations System*), GIS (*Geographical informations System*), Pembacaan Meter secara Elektronik dan *Online Payment Point*.

2.1.2 Visi, Misi dan Filosofi PT. PLN (Persero)

VISI, MISI dan FILOSOFI PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten Area Pelayanan dan Jaringan Bandung

1) Visi Perusahaan

Diakui menjadi perusahaan kelas dunia yang tumbuh berkembang, unggul, dan terpercaya dengan bertumpu pada potensi insani.

2) Misi Perusahaan

a. Melakukan bisnis kelistrikan dan bidang usaha terkait yang berorientasi kepada kepuasan pelanggan, karyawan dan pemegang saham.
b. Menjadikan tenaga listrik sebagai media untuk meningkatkan kualitas kehidupan manusia.
c. Mengupayakan agar tenaga listrik menjadi pendorong kegiatan ekonomi.
d. Menjalankan kegiatan usaha yang berwawasan lingkungan.

Adapun motto perusahaan adalah "*Electricity For A Better Life*", Listrik Untuk Kehidupan Yang Lebih Baik. Untuk mewujudkan visi dan misi perusahaan, kami mengembangkan wawasan bersama sebagai panduan dalam bekerja dan berkarya dengan menjungjung tinggi nilai-nilai perusahaan. Sedangkan budaya perusahaan adalah perpaduan antara kepercayaan, harapan-harapan dan nilai-nilai yang ditampilkan oleh para anggotanya, dan ditularkan dari satu generasi karyawan ke generasi karyawan lainnya secara berkesinambungan. Budaya perusahaan PT. PLN (Persero) yaitu Percaya (*Mutual Trust*), Integritas (*integrity*), Peduli (*Care*), dan Pembelajaran (*Leaner*).

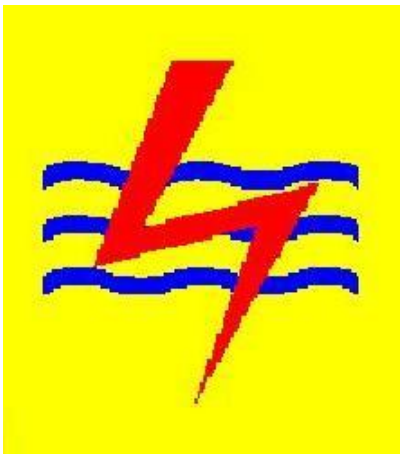
3) Filosofi Perusahaan

Mempunyai komitmen yang tinggi terhadap kepentingan pelanggan dengan menjadikan sumber daya manusia sebagai sumber daya penting perusahaan.

2.1.3 Gambar atau Lambang dan Arti PT. PLN (Persero)

Gambar atau lambang berfungsi sebagai identitas suatu perusahaan atau instansi dengan tujuan agar publik pada umumnya dan konsumen pada khususnya mudah mengenali dan mengingat perusahaan atau instansi tersebut. Begitu pula dengan gambar atau lambang PT. PLN (Persero).

Adapun gambar atau lambang yang dimiliki PT. PLN (Persero) adalah bentuk "PETIR" yang telah lama digunakan PT. PLN (Persero). Penggunaan gambar atau lambang tersebut sesuai dengan surat keputusan No. 13/DIR/1976.



Gambar 2.1
Lambang PT. PLN (Persero)

Gambar atau lambang PT. PLN (Persero) tercantum dalam satu bidang datar :

1. Petir atau kilat yang berbentuk tebal disebelah atas dan meruncing di sebelah bawah, berwarna merah darah dan memotong atau menembus ketiga garis gelombang.
2. Tiga buah gelombang yang berbentuk sinusoida (dua setengah perioda), berwarna biru laut, tersusun secara sejajar dalam arah mendatar, terletak di tengah – tengah segi empat pada dasar kuning keemasan.
3. Warna gambar atau lambang PT. PLN (Persero) terdiri dari :
   1) Berwarna kuning keemasan
   2) Berbentuk segi empat berskala ukuran lebar : panjang = 3 : 4
   3) Tanpa garis pinggir, jika diperlukan penggambaran segi empat tersebut dapat digunakan garis pinggir sebagai pembatasnya

4) Tanpa tulisan listrik negara ataupun tulisan lainnya di dalamnya

Arti Gambar atau Lambang dan Warna PT. PLN (Persero) diartikan sebagai berikut :

1. Petir atau kilat melambangkan tenaga listrik yang terkandung di dalamnya.
2. Gelombang yang digunakan dalam lambang PLN karena segala macam tenaga (energi) dapat dinyatakan sebagai gelombang (cahaya listrik, akuistik, dll). Kegiatan PLN antara lain mencakup konversi segala macam tenaga (energi) menjadi listrik.
3. Tiga buah gelombang sejajar diartikan sebagai tiga sikap karyawan PLN dalam melaksanakan tugas negara yaitu bekerja keras, bergerak cepat, dan bertindak cepat. Sehingga daapt diartikan pelaksanaan tugas PT. PLN harus serempak dalam tiga bidang : peningkatan, penyaluran, dan pendistribusian tenaga listrik.

Warna Gambar atau lambang diartikan sebagai berikut :

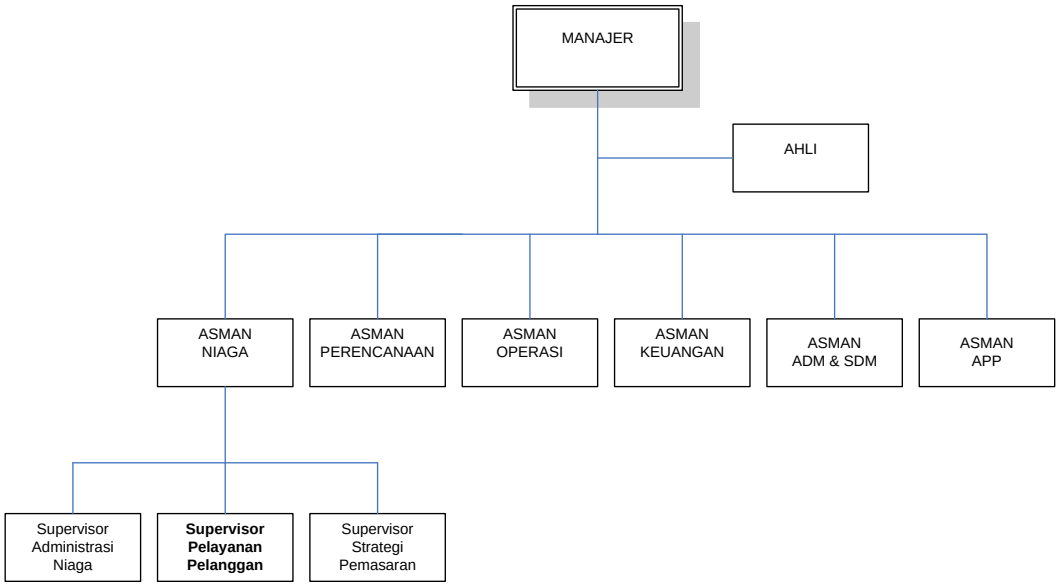
1. Warna kuning keemasan melambangkan keagungan Tuhan Yang Maha Esa, serta agungnya kewajiban PLN.
2. Warna merah darah melambangkan keberanian dan dinamika dalam melaksanakan tugas untuk mencapai sasaran pembangunan.
4. Warna biru laut melambangkan kesetiaan dan pengabdian pada tugas untuk menuju dan mencapai kemakmuran dan kesejahteraan rakyat Indonesia seperti dinyatakan dalam Peraturan Pemerintah no. 18 tahun 1972.

2.2 Struktur Organisasi

Organisasi dalam pengertian sebagai salah satu fungsi dalam manajemen yang berasal dari kata *"to organize"* atau *"organizing"*. "pengorganisasian" merupakan salah satu fungsi manajemen dalam menentukan sistem alokasi, distribusi dan koordinasi sumber daya perusahaan secara efisien dan efektif untuk menunjang pencapaian sasaran usaha dan bisnis secara optimal.

Struktur organisasi merupakan susunan yang menerangkan tentang bagaimana suatu hubungan kerja yang berada di dalam suatu organisasi, dan juga menerangkan bagaimana aliran wewenang dan tanggung jawab antara pemimpin dan bawahannya.

PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat dan Banten APJ Bandung memiliki struktur organisasi berbentuk lini dan staff, dimana melalui struktur organisasi ini atasan mendelegasikan wewenang kepada bawahan, lalu wewenang tersebut didelegasikan kembali kepada bawahan. Adapun gambar struktur organisasinya dapat dilihat sebagai berikut:



Gambar 2.2
Struktur Organisasi PT. PLN (Persero) Distribusi Jawa Barat Dan Banten APJ Bandung

2.3 Deskripsi Jabatan

1. Manajer

   Tugas dan tanggung jawab Manajer adalah :

a. Mensinergikan seluruh Unit Garis Depan dan seluruh fungsi di APJ dalam mengoptimalkan sumber daya dan kemitraan untuk memaksimalkan kinerja unit dan citra perusahaan berdasarkan hukum dan ketentuan yang berlaku, termasuk surat kuasa dan kebijakan *general manager*, termasuk pengembangan sistem informasi terintegrasi dan "*online*" dan pengembangan garis depan baru.

b. Menjalin komunikasi dan hubungan kerja internal dan eksternal yang efektif dan mengembangkan dan memberdayakan seluruh potensi SDM untuk meningkatkan budaya perusahaan (integritas, saling percaya, peduli dan pembelajar) dan *Good Corporate Government* (*Responsibility*, *Accountability*, *Fairness* dan *Transparancy*) disertai apresiasi dan pembinaan SDM.
c. Berkoordinasi dengan unit P3B terkait, APD (bila ada), unit distribusi lain (bila ada) dan APJ yang berbatasan.
d. Melengkapi pengaturan lebih lanjut (yang belum diatur oleh kantor distribusi), melaksanakan monitoring dan evaluasi / audit internal.

2. Ahli

Tugas dan tanggung jawab Ahli adalah :

a. Membuat rekomendasi solusi masalah dan konsep realistis untuk memaksimalkan kinerja APJ.
b. Melaksanakan kegiatan tertentu, bekerjasama dengan Unit Garis Depan atau fungsi terkait, termasuk operasional lapangan, untuk memaksimalkan kinerja APJ dengan persetujuan manajer atau asisten manajer yang bersangkutan.
c. Bertanggung jawab kepada manajer APJ

3. Asisten Manajer Niaga

Tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer Niaga adalah :

a. Memfasilitasi Unit Garis Depan dalam memaksimalkan kinerja melalui fungsi administrasi niaga, pelayanan pelanggan dan sistem pemasaran.

- Fungsi Administrasi Niaga

  Membuat laporan yang benar (rekonsiliasi dengan fungsi keuangan dan akuntansi APJ dan unit ybs), dan menyampaikannya ke KD a. I. TUL. III-07, koreksi, dan TUL. III-09, 12 RB; TUL.IV-04/06, Pendapatan lain-lain; mengelola tagihan tertentu "terpusat" a. I. TNI, Polri, Pemda, Instansi vertical, SPT.

- Fungsi Pelayanan Pelanggan

  Mengelola perbaikan penetrasi segmen TR dengan pendekatan teritorial a. I. perbaikan AIL, DIL, baca meter; penagihan (*autodebet*, praktis); penertiban (kwh numpuk, tunggakan / pemutusan, ilegal, UJL, dll); otomatisasi (RBM, PDE); TMP; LHL; *one stop service*; kehumasan (a. I. TDL), kemitraan; *outsourcing*; UGD baru; penyediaan material, dana, sarana dan pelatihan.

- Fungsi Sistem Pemasaran

  Memperbaiki sistem pelayanan potensial untuk memaksimalkan kinerja APJ, khususnya segmen konsumen tegangan tinggi dan tegangan menengah, a. I Account Executives, AMR, CIS, DPP, AIL, PB/PD dan

daftar tunggu, *captive*, impor, fleksibilitas dan sinergi, tunggakan/KP2LN, UMTL, pembayaran langsung, *updating* PJBTL, dll.

b. Bekerjasama dengan Asisten Manajer Perencanaan, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manajer Keuangan, Asisten Manajer Administrasi dan SDM, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan untuk memaksimalkan kinerja APJ dan Distribusi Jawa Barat dan Banten, khususnya penekanan susut dan tunggakan, antara lain upaya Unit Garis Depan untuk program gardu sisipan (sekaligus untuk perbaikan tegangan dan pemasaran), pemutusan sementara dan rampung, program sambungan jenis ”*compression*” untuk mengatasi ”asimetris dan *lose contact*”, melanjutkan perbaikan data pelanggan (DIL) terpadu (sekaligus program analisis susut per penyulang dan per gardu dan program pengurangan tagihan listrik akibat TMP tidak terpenuhi), penyediaan material pada setiap saat dibutuhkan, pemanfaatan anggaran, penyediaan likuiditas operasional Unit Garis Depan, rekonsiliasi penerimaan pembayaran rekening listrik di rekening Bank PLN, pengembangan ”*autodebet*”, program kehumasan, pengembangan sarana, apresiasi dan promosi pegawai, pengembangan Unit Garis Depan baru, dll.
c. Mengkoordinasikan fungsi-fungsi supervisor, Ahli, terampil utama dan terampil dilingkungan bagian niaga dan bertanggung jawab kepada manajer APJ.

4. Asisten Manajer Perencanaan

Tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer Perencanaan adalah :

a. Mengelola fungsi perencanaan terpadu, sistem teknologi informasi bekerjasama dengan Ahli dan fungsi terkait di APJ, untuk memfasilitasi Unit Garis Depan dalam memaksimalkan kinerjanya.

- Fungsi Perencanaan Terpadu

1. Merencanakan pengembangan jaringan distribusi 1 tahun kedepan
2. Merencanakan sistem jaringan untuk meningkatkan keandalan penyaluran tenaga listrik
3. Merencanakan biaya pemeliharaan jaringan selama 1 tahun
4. Memberikan justifikasi setiap aktivitas investasi yang direncanakan
5. Memantau realisasi pelaksanaan investasi dan pemeliharaan di APJ
6. Dalam melaksanakan tugasnya berkoordinasi dengan bidang perencanaan distribusi

- Fungsi Sistem Teknologi Informasi

Mengelola pengoperasian dan pemeliharaan seluruh sistem informasi terpadu dan andal (komitmen proses bisnis, *password* dan data *logger*); pengembangan sistem informasi untuk meminimalkan proses bisnis manual a. I RBM berbasis GIS dan gardu.

b. Mengkoordinasi pemanfaatan anggaran bersama Asisten Manajer Niaga, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manajer Keuangan, Asisten Manajer

Administrasi dan SDM, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan untuk memaksimalkan kinerja APJ dan Distribusi Jawa Barat dan Banten, khususnya penekanan susut dan tunggakan antara lain upaya Unit Garis Depan untuk program gardu sisipan (sekaligus untuk perbaikan tegangan dan pemasaran), pemutusan sementara dan rampung, program sambungan jenis ”*comression*” untuk mengatasi ”asimetris dan *lose contact*”, melanjutkan perbaikan data pelanggan (DIL) terpadu (sekaligus program analisis susut per penyulang dan per gardu dan program pengurangan tagihan listrik akibat TMP tidak terpenuhi), pengembangan Unit Garis Depan baru, dll.

5. Asisten Manajer Operasi

Tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer Operasi adalah :

a. Mengelola fungsi pengoperasian sistem jaringan, bekerjasama dengan Ahli dan fungsi terkait di APJ, untuk memfasilitasi Unit Garis Depan dalam memaksimalkan kinerjanya.

- Fungsi Operasi Sistem Jaringan

1. Memantau dan memutakhirkan data jaringan distribusi terpasang di seluruh wilayah APJ
2. Mengelola dan mengoperasikan jaringan distribusi sesuai dengan kebutuhan lapangan
3. Melaksanakan pengawasan pembangunan jaringan distribusi baru
4. Mengevaluasi dan mengoperasikan jaringan distribusi baru
5. Melaksanakan pengukuran tegangan ujung secara periodik

6. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan pekerjaan pelayanan gangguan TM/TR disemua UPJ
7. Memantau, mengevaluasi dan supervisi TMP di UPJ TM/TR
8. Mengawasi dan mengevaluasi pelaksanan pemeliharaan jaringan distribusi TM/TR disemua UPJ
9. Memantau dan mengevaluasi usaha penekanan *losses* jaringan distribusi
10. Menyusun dan mengawasi pelaksanaan pekerjaan sesuai dengan SOP
11. Mengawasi dan mengkoordinir pelaksanaan SOP sistem jaringan untuk kunjungan VVIP/VIP
12. Melaksanakan komunikasi dengan APJ lain apabila diperlukan
13. Dalam melaksanakan tugas berkomunikasi dengan bidang disitribusi

b. Mengkoordinasikan pemanfaatan anggaran bersama Asisten Manajer Niaga, Asisten Manajer Perencanaan, Asisten Manajer Keuangan, Asisten Manajer Administrasi dan SDM, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan untuk memaksimalkan kinerja, khususnya penekanan susut dan tunggakan antara lain upaya Unit Garis Depan untuk program gardu sisipan (sekaligus untuk perbaikan tegangan dan pemasaran), pemutusan sementara dan rampung, program sambungan jenis ”*comression*” untuk mengatasi ”asimetris dan *lose contact*”, melanjutkan perbaikan data pelanggan (DIL) terpadu (sekaligus program analisis susut per penyulang dan per gardu dan program pengurangan tagihan listrik akibat TMP tidak terpenuhi), pengembangan Unit Garis Depan baru, dll.

6. Asisten Manajer Keuangan

Tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer Keuangan adalah :

a. Mengelola fungsi keuangan, bekerjasama dengan Ahli dan fungsi terkait di APJ, untuk memfasilitasi Unit Garis Depan dalam memaksimalkan kinerjanya

b. Mengkoordinasikan penyediaan likuiditas operasional Unit Garis Depan, rekonsiliasi penerimaan pembayaran rekening listrik di rekening Bank PLN, pengembangan ”*autodebet*”, pengembangan Unit Garis Depan baru, dll bersama Asisten Manajer Niaga, Asisten Manajer Perencanaan, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manajer Administrasi dan SDM, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan yang bersangkutan

7. Asisten Manajer Administrasi dan Sumber Daya Manusia (SDM)

Tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer Administrasi dan Sumber Daya Manusia (SDM) adalah :

a. Mengelola fungsi administrasi, fungsi SDM, hukum dan komunikasi, logistik, bekerjasama dengan Ahli dan fungsi di APJ, untuk memfasilitasi unit garis depan dalam memaksimalkan kinerjanya.

b. Mengkoordinasikan aresiasi dan promosi pegawai, program kehumasan, pengembangan sarana, pengembangan Unit Garis Depan baru, dll bersama Asisten Manajer Niaga, Asisten Manajer Perencanaan, Asisten Manajer Operasi, Asisten Manjer Keuangan, Asisten Manajer Administrasi dan SDM, Ahli, fungsi terkait di APJ dan Unit Garis Depan yang bersangkutan.

8. Asisten Manajer Pelayanan Pelanggan

Tugas dan tanggung jawab Asisten Manajer Pelayanan Pelanggan adalah :

a. Memberikan pelayanan terhadap pelanggan yang akan melakukan Pasang Baru dan memberikan informasi tentang pasang baru listrik prabayar (LPB). Selain itu melaksanakan administrasi layanan pengaduan.
b. Melaksanakan pengelolaan database atau data induk elektronik administrasi pelanggan dan arsip induk pelanggan, termasuk perubahan data pelanggan, dan realisasi pemutusan sementara.
c. Pengelolaan pendaftaran dan pemasangan pasang baru listrik prabayar, keuangan dan laporan.
d. Melaksanakan pelaporan pertanggungjawaban yang berkaitan dengan pelayanan pelanggan.

2.3 Aspek Kegiatan Perusahaan

Kegiatan usaha yang dilakukan oleh PT. PLN (Persero) secara umumnya meliputi hal-hal berikut :

a. Produksi transmisi dan distribusi tenaga listrik
b. Perencanaan dan pembangunan bidang kelistrikan
c. Pengendalian dan pengembangan tenaga listrik
d. Pengusaha jasa-jasa di bidang tenaga listrik

Sedangkan kegiatan usaha yang berhubungan dengan penyediaan tenaga listrik, antara lain :

a. Pembangunan jaringan

   Merupakan pembangunan hantaran udara, yang meliputi tegangan rendah, tegangan menengah, dan jaringan dibawah tanah (Kabel TR dan TM)

b. Pembangunan gardu-gardu distribusi

   Pembangunan gardu yang mendistribusikan kWh atau menyalurkan tenaga aliran listrik kepada pelanggan melalui jaringan tegangan rendah atau TR, termasuk perlengkapan kWh.

c. Pembangunan tiang

d. Pemeliharaan gardu jaringan, sambungan rumah dan memelihara gedung

e. Penyambungan baru

   Mengadakan kegiatan pemasangan atau penyambungan listrik rumah-rumah konsumen baru.

f. Tambah daya

   Mengadakan perubahan beban penambahan maupun penurunan daya

g. Perubahan tarif

   Merupakan perubahan tarif dari pelanggan umum ke kelompok lainnya atau sebaliknya, misalnya dari rumah tinggal ke tarif industri atau usaha.

h. Pelayanan kepada pelanggan

   1. Melakukan pengelolaan pendaftaran dan permintaan sambungan baru, perubahan daya dan pemasangan pasang baru
   2. Memberikan informasi tentang pasang baru listrik prabayar (LPB) listrik prabayar, keuangan dan laporan

3. Permintaan penerangan sementara
4. Permintaan perbaikan atau pembongkaran sambungan rumah

i. Pembacaan meteran listrik

Melakukan pencatatan stan meter

j. Pembuatan rekening listrik

Pembuatan rekening listrik atas pemakaian tenaga listrik