**BAB II**

**TINJAUAN PUSTAKA**

**2.1 Prosedur**

**2.1.1 Pengertian Prosedur**

Dalam menjalankan suatu kegiatan kita harus mengikuti dan melalui proses serta mematuhi prosedur yang ada, proses dan prosedur di buat agar mempermudah dalam melakukan sesuatu, dengan adanya prosedur maka kegiatan akan berjalan dengan baik dan lancar. Mulyadi (2016, 5) menyatakan “prosedur adalah suatu urutan kegiatan klerikal, biasanya melibatkan beberapa orang dalam satu departemen atau lebih, yang dibuat untuk menjamin penanganan secara seragam dari transaksi perusahaan yang terjadi berulang-ulang”. Lilis Puspitawati (2011, 23) juga menagatakan prosedur adalah serangkaian langkah atau kegiatan klerikal yang tersusun secara sistematis berdasarkan urutan-urutan yang terperinci dan harus diikuti untuk dapat menyelesaikan suatu permasalahan. Moekijat (2008, 35) memperkuat dalam pernyataanya prosedur merupakan urutan langkah-langkah atau pelaksanaan-pelaksanaan pekerjaan, dimana pekerjaan tersebut dilakukan berhubungan dengan apa yang dilakukan, bagaimana melakukannya, dan siapa yang melakukannya.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan suatu langkah-langkah dalam melakukan suatu pekerjaan atau permasalahan. Serangkaian langkah-langkah tersebut tersusun secara sistematis agar pekerjaan atau permasalahan yang kita lakukan terarah.

**2.1.2 Unsur – Unsur Penyusunan Prosedur**

Dalam melakukan prosedur tentunya ada Unsur-unsur dalam standar operasional prosedur (SOP) yang berfungsi sebagai acuan dasar penyusunan SOP. Selain itu, unsur penyusunan SOP juga berfungsi sebagai kontrol atau pengendali pelaksanaan SOP.

Menurut Sovia ( 2017, 109) mengemukakan unsur SOP yang dapat dipergunakan sebagai acuan dalam penyusunan SOP, antara lain :

1. Tujuan

Tujuan merupakan landasan utama dari setiap prosedur dan langkah-langkah kegiatan selanjutnya.

1. Kebijakan

Bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efisien, efektif, dan bersifat khusus untuk tiap-tiap prosedur.

1. Petunjuk operasional

Untuk mengarahkan pegawai bagaimana cara membaca dan memahami dokume SOP. Petunjuk operasional disajikan pada halaman awal pedoman, petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang lugas dan mudah dimengerti.

1. Pihak – pihak yang ikut terlibat

Sebaiknya SOP disusun oleh satu tim, supaya perihal dalam perubahan SOP mudah dikomunikasikan.

1. Formulir

Merupakan format standar dan dokumen – dokumen kosong yang sering juga disebut blanko atau dokumen. Di dalam SOP, lembar kosong atau dokumen merupakan kontrol prosedur dan media validasi. Jadi, formulir ini berfungsi sebagai kontrol SOP serta pelaksanaan audit. Oleh karena itu, dalam pedoman SOP harus pula dijelaskan dengan tepat bagaimana cara mengisi setiap formulir dalam prosedur yang bersangkutan.

1. Masukan

Media masukan harus terlebih dahulu dipersiapkan, agar kegiatan dalam suatu sistem dilaksanakan maka kualitas dari data dapat memenuhi persyaratan sama dengan kebijakan maupun syarat prosedur.

1. Proses

Tujuan dan proses ini adalah perubahan dari input menjadi output. Proses terdiri dari satu proses dan sub-sub proses. Data dan informasi yang beada dimasukan diubah menjadi sebuah informasi yang dbutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan kegiatan dalam rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

1. Laporan

Laporan yang berada dalam suatu prosedur, biasanya sangat terperinci dan berbeda dengan laporan yang di produksi dalam prosedur lainnya.

1. Validasi

Dalam proses pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan validasi adalah bagian yang penting dalam organisasi atau perusahaan. Tujuan melakukan validasi adalah bahwa semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah.

1. Kontrol

Kontrol dibagi dengan berbagai cara ada yang menurut spesifikasinya, prosedurnya, kepatuhannya, dan sebagainya. Untuk dapar menerapkan SOP dan prosedur – prosedur, maka kontrol yang diterapkan harus mencakup semua jenis kontrol tersebut.

Menurut Tambunan ( 2013, 142) juga mengemukakan bahwa:

1. Tujuan

Tujuan penyusunan SOP merupakan landasan setiap prosedur dan langkah kegiatan di dalam SOP.

1. Kebijakan

Pernyataan kebijakan bertujuan mendukung pelaksanaan prosedur secara efektif, efisien, dan bersifat spesifik untuk masing-masing proedur.

1. Petunjuk Operasional

Petunjuk operasional sangat penting untuk mengarahkan pengguna bagaiman membaca dan memahami dokumen SOP. Petunjuk operasional disajikan di halaman awal pedoman, petunjuk ini harus dinyatakan dengan bahasa yang jelas dan mudah dipahami.

1. Pihak yang terlibat

sebagai pihak penyusun, sebaiknya SOP disusun oleh satu tim. Hal ini bertujuan supaya perihal dalam perubahan SOP mudah dikomunikasikan.

1. Formulir

Formulir disini adalah bentuk standar dan dokumen-dokumen kosong yang sering juga disebut blanko atau dokumen.

1. Masukan

Kemudian media masukan disiapkan, sehingga kegiatan dapat dilakukan, dengan asumsi bahwa kualitas data sudah memenuhi persyaratan sesuai yang dinyatkan dalam kebijakan dalam prosedur.

1. Proses

Tujuan proses disini adalah mengubah masukan menjadi keluaran. Proses dapat terdiri dari satu atau lebih subproses. Data dan informasi di dalam masukan diubah menjadi informasi dan *knowledge* yang dibutuhkan oleh organisasi untuk pengambilan keputusan dan melaksanakan rangka mencapai tujuan yang ditetapkan, baik jangka pendek maupun jangka panjang.

1. Laporan

Laporan yang dimaksud dalam SOP harus dibedakan dengan formulir, blanko atau dokumen. Laporan dalam suatu prosedur, biasanya sangan spesifik dan tidak akan sama dengan laporan yang di produksi di dalam prosedur lainnya.

1. Validasi

Validasi adalah bagian yang penting dalam pengambilan keputusan dan pelaksanaan kegiatan di dalam organisasi. Tujuan melakukan validasi untuk memastikan semua keputusan yang diambil dan kegiatan yang dilakukan telah sah.

1. Kontrol

Kontrol dibagi dengan berbagai cara. Ada yang menurut spesifikasinya, prosedurnya, kepatuhannya, dan sebagainya untuk menerapkan SOP dan prosedur-prosedur, maka kontrol yang yang diterapkan mencakup semua.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan bahwa unsur-unsur penyusunan prosedur adalah sebagai acuan dasar penyusunan SOP diantaranya ada : Tujuan, Kebijakan, Petunjuk Operasional, Pihak Yang Terlibat, Formulir, Masukan, Proses, Laporan, Validasi, dan Kontrol.

**2.1.3 Karakteristik Prosedur**

Prosedur memiliki beberapa karakteristik yang harus diperhatikan.

Mulyadi (2009, 5) menyatakan ada beberapa karakteristik prosedur diantaranya sebagai berikut :

1. Prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi

Dengan adanya prosedur, suatu organisasi dapat mencapai tujuannya karena melibatkan beberapa orang dalam melakukan kegiatan operasional organisasinya dan menggunakan suatu penanganan segala kegiatan yang dilakukan oleh organisasi.

1. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

Ini berarti pengawasan atas kegiatan organiasi dapat berjalan sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Selain itu, biaya yang digunakan untuk melakukan kegiatan tersebut dapat diatur seminimal mungkin karena kegiatan yang dilakukan sesuai dengan aturan yang telah di tetapkan.

1. Prosedur menunjukan urutan-urutan yang logis dan sederhana.

Dalam suatu prosedur yang dilaksanakan oleh suatu organisasi dalam menjalakan segala kegiatannya, biasanya prosedur tersebut menunjukan rangkaian kegiatan yang harus dilaksanakan dan rangkaian tindakan tersebut dilakukan seragam.

1. Prosedur menunjukan adanya penetapan keputusan dan tanggung jawab.

Penetapan keputusan yang dibuat oleh pimpinan organisasi merupakan keputusan yang harus dilaksanakan oleh para pelaksana tersebut sesuai dengan tugasnya masing-masing.

1. Prosedur menunjukan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.

Apabila prosedur yang sudah ditetapkan oleh suatu organisasi dilaksabakan sesuai dengan ketentuan yang berlaku maka hambatan yang akan dihadapi oleh pelaksana kecil kemungkinan akan terjadi. Hal tersebut akan menghasilkan ketepatan waktu dalam pelaksanaan kegiatan sehingga tujuan organisasi yang ingin dicapai oleh organisasi dapat tercapai.

Menurut Azhar Susanto (2009, 198) mengemukakan bahwa karakteristik adalah :

1. prosedur menunjang tercapainya tujuan organisasi.
2. prosedur menunjukan tidak adanya keterlambatan dan hambatan.
3. Prosedur menunjukan urutan yang logis dan sederhana.
4. Prosedur menunjukan adanya keputusan dan tanggung jawab.
5. Prosedur mampu menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya seminimal mungkin.

Dari beberapa pendapatan diatas dapat disimpulkan karakteristrik prosedur yaitu untuk menunjang tercapainya tujuan organisasi, menunjukan tidak adanya keterlambatan dan hambatan, urutan yang logis dan sederhana, adanya keputusan dan tanggung jawab serta untuk menciptakan adanya pengawasan yang baik dan menggunakan biaya yang seminimal mungkin.

**2.1.4 Manfaat Prosedur**

Selain karakteristik prosedur Mulyadi (2009, 5) menjelaskan mengenai manfaat dari prosedur, diantaranya sebagai berikut :

1. Lebih memudahkan dalam menentukan langkah-lagkah kegiatan dimasa yang akan datang.

Jika prosedur yang telah dilaksanakan tidak berhasil dalam pencapaian tujuan organisasi maka para pelaksana dapat dengan mudah menentukan langkah-langkah yang harus diambil pada masa yang akan datang, karena dari prosedur tersebut dapat diketahui kesalahan-kesalahan yang terjadi sehingga pencapaian tujuan organisasi tidak berhasil.

1. Mengubah pekerjaan yang berulang-ulang menjadi rutin dan terbatas.

Dengan prosedur yang dilaksanaan secara teratur, para pelaksana tidak perlu melakukan pekerjaan secara berulang-ulang dan melakukan pelaksanaan kegiatan secara teratur dan rutin, sehingga para pelaksana dapat melaksanakan kegiatannya secara sederhana dan hanya mengerjakan pekerjaan yang memang sudah menjadi tugasnya.

1. Adanya suatu petunjuk atau program kerja yang jelas dan harus dipatuhi oleh seluruh pelaksana

Berdasarkan prosedur yang telah ditentukan oleh perusahaan, maka para pelaksana mengeahui tugasnya masing-masing. Karena dari prosedur tersebut dapat diketahui program kerja yang akan dilaksanakan.

Tidak hanya mengetahui program kerja yang akan dilaksanakan tetapi program kerja yang telah ditentukan dalam prosedur tersebut harus dilaksanakan oleh seluruh pelakasana.

1. Membantu dalam usaha meningkatkan produktifitas kerja yang efektif dan efisien.

Dengan prosedur yang tela diatur oleh perusahaan, maka pelaksana mau tidak mau harus melaksanakam tugasnya masing-masing sesuai prosedur yang berlaku, hal ini menyebabkan produktifitas kinerja para pelaksana dapat meningkat, sehingga tercapai hasil kegiatan yang efisien dan efektif.

1. Mencegah terjadinya penyimpangan dan memudahkan daam pengawasan Pengawasan tehadap kegiatan yang dilaksanakan oleh para pelaksana dapat dilakukan dengan mudah bila para pelaksana melaksanakan kegiatan sesuai dengan prosedur yang telah telah ditetapkan, tetapi apabila terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan kegiatan, maka akan dapat segera diadakan perbakan-perbaikan sepanjang dalam tugas dan fungsinya masing-masing.

Adapun manfaat menurut Arnina (2016:37) sebagai berikut :

1. sebagai standarisasi cara yang dilakukan pegawai dalam menyelesaikan pekerjaan dan tugasnya.
2. Meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas dan tanggung jawab individual pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
3. Mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian yang mungkin dilakukan oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya.
4. Membantu pegawai untuk menjadi lebih mandiri dan tidak bergantung pada intervensi manajemen, sehingga akan mengurangi keterlibatan pimpinan dalam pelaksanaan proses sehari-sehari.
5. Memberikan informasi mengenai beban tugas yang dipikul oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugansya.
6. Memberikan informasi mengenai kualifikasi kompetensi yang harus dikuasi oleh pegawai.
7. Menghindari tumpang tindih pelaksanaan tugas.
8. Memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat sebagai konsumen dilihat dari kesederhanaan alur pelayanan.

Dari beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan manfaat prosedur adalah manfaat sebagai standarisasi, melakukan pekerjaan rutin menjadi terbiasa dan terbatas, meningkatkan efisiensi dan efektivitas, mengurangi tingkat kesalahan dan kelalaian, membantu pegawai menjadi lebih mandiri, memberikan informasi mengenai beban tugas, menghindari tumpang tindih pada pegawai,serta memudahkan tahapan pelayanan yang diberikan.

**2.1.5 Tujuan Prosedur**

Dalam melakukan prosedur seseorang pastinya mempunyai tujuan. Mulyadi (2009, 19) mengemukakan sebagai berikut :

1. Memudahkan proses tugas dan tanggung jawab.
2. Memudahkan proses pemahaman staf secara sistematis dan general.
3. Menghindari error dalam proses kerja.
4. Mempermudah dalam mengetahui terjadinya kegagalan proses dalam prosedur kerja
5. Memudahkan monitoring fungsi kontrol dari setiap proses kerja.

Adapun menurut Arnina (2016, 36) tujuan dari prosedur adalah :

1. agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja.
2. memudahkan proses pengontrolan pada setiap proses kerja.
3. Mengetahui dengan jelas peran dan fungsi tiap-tiap posisi.
4. Memberikan keterangan atau kejelasan tentang alur proses kerja, wewenang, dan tanggung jawab dalam bekerja.
5. Memberikan keterangan tentang dokumen-dokumen yang dibutuhkan dalam suatu proses kerja.
6. Melindungi perusahaan dan pegawai dari malpraktek atau kesalahan administrasi lainnya.
7. Menghindari kesalahan, keraguan, duplikasi, dan inefesiensi.
8. Mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam pekerjaannya.
9. Sebagai pedoman dalam mengerjakan pekerjaannya.
10. Untuk mengidentifikasi pola kerja secara tertulis, sistematis, dan konsisten agar mudah dipahami oleh seluruh pihak yang terlibat baik internal maupun eksternal
11. Memudahkan proses pemberian tugas serta tanggung jawab pada setiap unit kerja.

Menurut beberapa pendapat diatas dapat disimpulkan hasil dari tujuan agar pegawai dapat menjaga konsistensi dalam menjalankan suatu prosedur kerja, memudahkan proses pengontrolan, mengetahui jelas peran dan fungsi, memberikan wewenang dan tanggung jawab, melindungi perusahaan, menghindari kesalahan dan keraguan, mengarahkan pegawai untuk disiplin dalam melaksanakan pekerjaannya, untuk mengidentifikasi pola kerja secara tertulis, serta untuk memudahkan proses pemberian tugas dan tanggung jawab.

**2.1.6 Ciri Prosedur**

Selain itu juga prosedur memiliki beberapa ciri, yaitu sebagai berikut :

1. Adanya tujuan dari melaksanakan aktivitas atau langkah-langkah prosedur.
2. Adanya bahan yang diperlukan jika prosedur tersebut bertujuan untuk membuet suatu produk atau untuk melakukan aktivitas.
3. Adanya langkah-langkah yang detail mengenaiproses suatu pengerjaan secara berurutan.
4. Adanya batasan aturan yang harus dipatuhi dalam proses.
   * 1. **Prosedur Pemasangan Baru Listrik Menurut Direski :**
5. Calon Pelanggan membawa persyaratan (KTP, Rekening Tetangga terdekat)
6. Berkas diberikan kepada Staff Pelayanan Pelanggan
7. Calon Pelanggan menandatangani SPJBTL
8. Manager menandatangi SPJBTL dan langsung diberikan ke kasir
9. Calon Pelanggan membayar biaya Pasang Baru
10. Calon Pelanggan menandatangi SPJBTL sebanyak 4 rangkap (1 rangkap untuk Pelanggan, 2 rangkap untuk arsip dan 1 rangkap untuk administrasi)
11. Calon Pelanggan menerima kwitansi pembayaran dan SPJBTL
12. Staff PP menerima kwintasi dan Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik kemudian mencetak Surat Perintah Kerja dan Blanko, Berita Acara Pasang Baru, mengagendakan Kwintasi dan Perintah Kerja pada buku monitoring pasang baru
13. SVP Pelayanan Pelanggan memverifikasi Kwitansi dan Surat Perintah Kerja
14. SVP PP mengirim berkas pasang baru, Surat Jawaban Permintaan Sambungan, Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik,Surat Perintah Kerja, Blanko dan Berita Acara kepada SPV Penyambungan
15. SPV Penyambungan menerima berkas pasang baru dan menandatangi buku ekspedisi
16. Melaksanakan Pemasangan Baru
17. Mengisi Berita Acara
18. Mengambalikan berkas pasang baru dan berita acara
19. Melaksanakan mutasi perubahan data pelanggan

**Pelaksanaan Pemasangan Baru sesuai Direksi PT. PLN :**

* + - 1. Pelanggan menyerahkan Persyaratan kepada Pelayanan Pelanggan berupa Foto Copy KTP yang masih berlaku, Rekening listrik tetangga terdekat atau sebelah rumah yang sudah di pasang, dan surat kuasa (jika pendaftaran diwakilkan bukan oleh pemiliknya).
      2. Pelayanan Pelanggan memasuki kedalam formulir pendaftaran pasang baru dan mencetak No. Agenda Lulus Pendaftaran.
      3. Lalu No. Agenda tersebut dikirimkan kepada Operasional Distribusi untuk melakukan survey lapangan.
      4. Operasional Distribusi melakukan survey lapangan dan hasil survey dikirimkan kepada bagian Pelayanan Pelanggan
      5. Kemudian mencetak Berita Acara, Surat Perintah Kerja, dan juga Surat Perjanjian Jual Beli Tenaga Listrik kemudian dikirim ke pelanggan untuk melakukan pembayaran
      6. Pelanggan melakukan pembayaran melalui *payment* terdekat bisa melalui BANK, ATM, Kantor Pos, Mini Market (Indomart&Alfamart), Agen Pulsa yang diserahkan dan ditunjukan kepada bagian Pelayanan Pelanggan untuk proses selanjutnya.
      7. Dari bukti pembayaran, bagian pelayanan pelanggan mencetak SLO (Standarisasi Laik Operasi) untuk diserahkan keada pelanggan, lalu bagian pelayanan pelanggan melaporkan kepada bagian Adminitrasi Umum dan K3 untuk melakukan peremajaa DIL (Data Induk Langganan) dan juga melakukan laporan kepada bagian penyambungan dan pemutusan untuk melakukan penyambungan listrik baru.
      8. Adminitrasi Umum dan K3 melakukan Peremajaan DIL (Data Induk Langganan).
      9. Bagian penyambungan dan pemutusan melakukan pemasangan baru listrik setelah dipasang bagian penyambungan dan pemutusan konfirmasi kepada Pelayanan pelanggan bahwa sudah dipasang dan melakukan *call back* kepada pelanggan.

prosedur tersebut adalah prosedur pemasangan baru dari mulai mendaftar hingga di pasang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) dari PT. PLN (Persero).

2.1.8 **Prosedur Pembongkaran dan Pemasangan Kembali Menurut Direksi**

A. Prosedur Bongkaran KWH Meter

1. Staff Pelayanan Pelanggan memberikan lampiran kepada SPV Pelayanan Pelanggan
2. SPV Pelayanan Pelanggan menerima lampiran berkas dari Staff Pelayanan Pelanggan
3. SPV Pelayanan Pelanggan menanda tangani lampiran yang diberikan Staff Pelayanan Pelanggan
4. SPV Pelayanan Pelanggan memberikan lampiran kepada Staff Pelayanan Pelanggan
5. Staff Pelayanan Pelanggan menerima berkas
6. Staff Pelayanan Pelanggan memberikan berkas kepada SPV Penyambungan dan Bongkaran
7. SPV Penyambungan dan Bongkaran mendatangai berkas
8. SPV Penyambungan dan Bongkaran diberikan kembali kepada Staff Pelayanan Pelanggan
9. Staff Pelayanan Pelanggan memeriksa berkas
10. Staff Pelayanan Pelanggan membuat arsip
11. Melaksanakan Pembongkaran KWH Meter
12. Mengisi Berita Acara
13. Mengembaliklan KWH Meter kepada Staff Gudang
14. Mengambalikan berkas pasang kembali dan berita acara

B. Prosedur Pemasangan Kembali Menurut Direksi

SPV PP menerima berkas penyambungan kembali listrik.

SPV PP memberikan berkas kepada SPV Penyambungan.

Staff Penyambungan memasukan data pelanggan ke buku monitoring Pemasangan Kembali.

Staff penyambungan membuat data dan menandatangi kode 7 (Surat bukti pengambilan material dari Gudang)

Staff Penyambungan Memberi nomer agenda, tanggal terima Perintah Kerja (PK), dan nomer kode 7 pada Perintah Kerja (PK).

Staff Penyambungan merekap Perintah Kerja (PK) untuk pembuatan Surat Perintah Kerja (SPK).

Staff Penyambungan menrima data rekap Perintah Kerja (PK) dan penetapan pihak III (Proses pembuatan SPK)

SPV Penyambungan memverifikasi dan menandatangi kode 7 menetapkan pihak III

SPV Penyambungan memverifikasi kode 7 dan Surat Perintah Kerja (SPK)

Staff Penyambungan mengambil material sesuai kode 7

Staff Gudang memverifikasi dan menandatangi kode 7

Staff Gudang Memparaf kode 7 dan memberikan material sesuai kode 7

Staff Gudang Mendata dan mengarsip kode 7 (dua rangkap)

Staff penyambungan menerima material sesuai kode 7

Staff penyambungan mengarsip kode 7 (satu rangkap) mengawasi merakit material koordinasi dengan pihak III

Staff Penyambungan melaksanakan pengawasan penyambungan kembali

Staff Penyambungan melaksanakan penyegelan

Staff Penyambungan menandatangi berita acara

Staff Penyambungan memberikan paraf pada berita acara

Staff penyambungan mengarsip tindasan berita acara, perintah kerja, dan kode 7

Staff penyambungan mengirim kembali berkas penyambungan kembali yang telah dipasang

SPV PP menerima kembali berkas penyambungan untuk dimutasikan dan diarsipkan maksimum tiga hari dari tanggal mengajukan

**2.1.9 Prosedur Penambah Dayaan Listrik**

Pelanggan memberikan persyaratan kepada Staff Pelayanan Pelanggan

Staff PP melakukan pemeriksaan foto copy KTP dan rekening terakhir

Memasukan data pelanggan kepada Berita Acara dan mencetak

Pelanggan menandatangi Permintaan Penyambungan Baru

Staff PP mencetak surat jawaban persetujuan

Staff PP menandatangi surat jawaban persetujuan

Pelanggan membayar ke kasir

Kasir menerima pembayaran

Kasir mencetak dan meregistrasi kuitansi sebanyak empat rangkap (rangkap 1 untuk pelanggan, rangkap 2 untuk adminitrasi, rangkap 3 untuk arsip Pelayanan Pelanggan)

Pelanggan menerima kuitansi

Staff PP mencetak perintah kerja

Mengagenda perintah kerja pada buku monitoring Penambah Daya Listrik

SPV Penyambungan menerima Surat Perintah Kerja dan Berita Acara

Pelaksanaan Penambah Dayaan Listrik.