ASHA PUBLISHING

JURNAL LAMELLONG

PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Volume 3, Nomor 2, 2026



E-ISSN: 3047-6860

Jurnal Lamellong: Pengabdian Kepada Masyarakat
https://journal.ashapublishing.co.id/index.php/jlpm
Volume 3, Nomor 2, 2026, Halaman: 37-44

Implementasi Praktik Administrasi Perkantoran Mahasiswa di PT PLN ULP Panakkukang

Eritrina[1], Husnaeni[2], Agnes Olivia Jayanti[3], Sindri Pello Kila[4], Maryesa[5], Nursahra[6]
[1,2,3,4,5,6]Universitas Negeri Makassar
Email: eritrina@itbm.ac.id

Abstrak. Praktik administrasi perkantoran merupakan kegiatan pembelajaran berbasis pengalaman yang memberikan kesempatan kepada mahasiswa menerapkan pengetahuan administrasi pada lingkungan kerja nyata. Kegiatan ini bertujuan mendeskripsikan pelaksanaan praktik administrasi perkantoran mahasiswa pada unit layanan pelanggan perusahaan ketenagalistrikan di Panakkukang, khususnya pada Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Umum. Kegiatan berlangsung selama dua bulan, mulai 5 Juni sampai 7 Agustus 2026, dengan pelaksanaan efektif 45 hari kerja. Pelaksanaan menggunakan pendekatan deskriptif melalui observasi partisipatif, dokumentasi, catatan harian, dan refleksi pengalaman. Hasil kegiatan menunjukkan keterlibatan mahasiswa dalam pencetakan, pengisian, penyusunan, pemindaian, pencarian, pengarsipan, verifikasi dokumen, penginputan data, pelayanan pelanggan, penanganan keluhan, dan pendampingan penggunaan layanan digital. Kendala yang ditemukan meliputi pemahaman alur pelayanan, penggunaan aplikasi, ketelitian dokumen, klasifikasi arsip, kecepatan input data, dan pengoperasian peralatan kantor. Kendala tersebut diatasi melalui pembelajaran prosedur kerja, observasi, arahan pembimbing, praktik berulang, pemeriksaan ulang, dan komunikasi dengan pegawai. Kegiatan menghasilkan pengalaman teknis dan nonteknis yang mendukung kesiapan mahasiswa memasuki dunia kerja.

Kata Kunci:
Pendidikan Administrasi Perkantoran; Pelayanan Pelanggan; Praktik Lapangan; Kompetensi Mahasiswa

Abstract The office administration practicum is an experiential learning activity that allows students to apply administrative knowledge in a real-world work environment. This activity aimed to describe the implementation of the student's office administration practicum within the customer service unit of an electricity company in Panakkukang, specifically in the Customer Service and General Administration Division. The program spanned two months from June 5 to August 7, 2026 comprising 45 effective working days. A descriptive approach was employed, utilizing participant observation, documentation, daily logs, and experiential reflection. The results indicate student involvement in tasks such as document printing, filling, processing, scanning, retrieval, archiving, verification, and data entry, as well as customer service, complaint handling, and assisting with digital service usage. Challenges encountered included understanding service workflows, using software applications, ensuring document accuracy, classifying archives, maintaining data entry speed, and mastering office equipment. These challenges were addressed through work-based learning procedures, observation, supervisor guidance, repetitive practice, re-checking, and communication with staff. The activity yielded technical and non-technical experiences that support student readiness for the workforce.

Keywords:
Office Administration Education; Customer Service; Field Practicum; Student Competence

Pendahuluan

Administrasi perkantoran memiliki peran penting dalam menjaga kelancaran kegiatan organisasi karena berhubungan dengan pengelolaan informasi, dokumen, data, komunikasi, pelayanan, koordinasi, dan penggunaan teknologi. Dalam perkembangan lingkungan kerja digital, pekerjaan administrasi tidak lagi terbatas pada pencatatan dan penyimpanan dokumen secara manual (Saleh dkk., 2024; The Liang Gie, 1994). Tenaga administrasi perlu mampu mengelola dokumen secara teliti, memasukkan data dengan akurat, menggunakan perangkat dan aplikasi digital, serta memberikan pelayanan yang sesuai dengan prosedur (Anatoliiovych & Antonovych,

DOI: https://doi.org/10.70188/bn87ra48

2021). Kondisi tersebut menjadikan pengalaman praktik di lingkungan kerja sebagai bagian penting dalam pembentukan kompetensi mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran.

Mahasiswa yang memperoleh pembelajaran administrasi di kelas perlu mendapatkan kesempatan untuk menerapkan pengetahuan tersebut pada situasi kerja yang memiliki alur, standar operasional prosedur, pembagian tugas, volume dokumen, dan tuntutan pelayanan yang nyata. Pengalaman magang administrasi diketahui berkaitan dengan kesiapan kerja mahasiswa karena mahasiswa memperoleh kesempatan untuk berlatih menyelesaikan pekerjaan secara langsung, membangun kepercayaan diri, dan menyesuaikan diri dengan tuntutan organisasi (Mayhesya et al., 2024). Pengalaman tersebut juga berkaitan dengan pengembangan keterampilan teknologi informasi dan literasi digital yang diperlukan dalam lingkungan kerja modern (Ayu dkk., 2025; Winarno dkk., 2024).

Perubahan kebutuhan pelayanan pelanggan turut memperkuat kebutuhan terhadap kompetensi administrasi berbasis teknologi. Pada sektor ketenagalistrikan, pelanggan membutuhkan akses terhadap informasi layanan, pengajuan pasang baru, perubahan daya, pengaduan, pembayaran, serta layanan lainnya. PLN Mobile dikembangkan sebagai salah satu sarana pelayanan digital yang memungkinkan pelanggan mengakses berbagai layanan kelistrikan melalui perangkat seluler(Portal Layanan Pelanggan - PLN Mobile). Penggunaan aplikasi dalam pelayanan membuat proses administrasi dan komunikasi dengan pelanggan semakin terhubung dengan teknologi digital. Kajian mengenai penggunaan PLN Mobile juga menunjukkan bahwa aplikasi tersebut berkaitan dengan upaya meningkatkan kemudahan akses dan kualitas komunikasi pelayanan pelanggan (Haq, 2022).

PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Panakkukang menjadi lingkungan yang relevan untuk pembelajaran praktik administrasi karena mahasiswa ditempatkan pada Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Umum. Pada bagian tersebut, mahasiswa berhadapan dengan dokumen pasang baru dan perubahan daya, penginputan data, pencarian arsip, pelayanan pada loket customer service, komunikasi dengan pelanggan, penanganan keluhan, serta pendampingan penggunaan PLN Mobile. Kegiatan tersebut mempertemukan pekerjaan administrasi konvensional dengan administrasi digital sehingga mahasiswa dapat melihat secara langsung bagaimana dokumen, data, teknologi, dan pelayanan saling berkaitan.

Permasalahan yang muncul selama praktik terutama berkaitan dengan proses adaptasi mahasiswa terhadap lingkungan kerja. Pada tahap awal, mahasiswa perlu memahami perbedaan alur pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, migrasi layanan, dan pengaduan pelanggan. Mahasiswa juga perlu beradaptasi dengan penggunaan aplikasi digital, pengelompokan arsip, ketelitian pencetakan dan penginputan data, serta pengoperasian printer, scanner, dan mesin fotokopi. Proses adaptasi tersebut membutuhkan bimbingan dan komunikasi dengan pegawai.

Hamda & Susantiningrum (2025) menunjukkan bahwa mentor memiliki peran dalam memberikan bimbingan, monitoring, dan dukungan selama praktik administrasi sehingga mahasiswa dapat mengintegrasikan teori dengan praktik dan mengembangkan keterampilan teknis maupun soft skills.

Digitalisasi administrasi juga membuat pengelolaan dokumen dan informasi perlu dilakukan secara lebih terstruktur. (Beaty & Oktarina, 2025) menjelaskan bahwa digitalisasi administrasi perkantoran berkaitan dengan pemanfaatan sistem informasi dalam mendukung proses kerja. Dalam praktik pelayanan pelanggan, kemampuan mengelola dokumen fisik dan data digital secara bersamaan menjadi keterampilan yang penting. Ketelitian dalam memeriksa identitas pelanggan, jenis layanan, kelengkapan dokumen, dan hasil input diperlukan untuk mengurangi kesalahan dan pekerjaan ulang. Pengalaman tersebut menjadi bagian dari pembelajaran yang tidak selalu dapat diperoleh secara utuh melalui pembelajaran teoritis di kelas.

Berdasarkan kondisi tersebut, kegiatan ini bertujuan mendeskripsikan dan menganalisis implementasi praktik administrasi perkantoran mahasiswa di PT PLN (Persero) ULP Panakkukang. Pembahasan diarahkan pada bentuk kegiatan yang dilaksanakan, tahapan

DOI: https://doi.org/10.70188/bn87ra48

pelaksanaan, keterlibatan dalam pelayanan dan administrasi digital, kendala yang dihadapi, strategi penyelesaian kendala, serta kompetensi yang berkembang selama 45 hari kerja. Kegiatan ini diharapkan memberikan gambaran mengenai praktik administrasi perkantoran sebagai pengalaman pembelajaran yang mempertemukan pengetahuan akademik dengan tuntutan pekerjaan administrasi dan pelayanan pelanggan.

Metode

Pendekatan kegiatan menggunakan deskriptif kualitatif untuk menggambarkan proses, pengalaman, kendala, dan hasil pelaksanaan praktik berdasarkan keterlibatan langsung mahasiswa (Sugiyono, 2022). Pendekatan ini dipilih karena fokus kegiatan adalah menggambarkan implementasi praktik dalam kondisi kerja nyata, bukan menguji hubungan antarvariabel. Analisis deskriptif digunakan untuk mengelompokkan pengalaman praktik berdasarkan bidang pekerjaan dan kemudian menjelaskan keterkaitannya dengan kompetensi administrasi, pelayanan pelanggan, dan literasi digital.

Tahap pertama adalah persiapan dan orientasi. Mahasiswa mengenali lingkungan kerja, pembagian tugas, jenis layanan pelanggan, standar operasional prosedur, dokumen yang digunakan, serta perangkat dan aplikasi pendukung pekerjaan. Tahap kedua adalah pelaksanaan praktik. Mahasiswa terlibat langsung dalam pencetakan, pengisian, penyusunan, pemindaian, pencarian, pengarsipan, verifikasi, penginputan data, pelayanan pada loket customer service, penanganan keluhan melalui sistem yang digunakan, dan pendampingan pelanggan menggunakan PLN Mobile. Tahap ketiga adalah evaluasi dan refleksi. Mahasiswa mencatat kendala, meminta arahan kepada pegawai, melakukan perbaikan melalui praktik berulang, memeriksa kembali hasil pekerjaan, dan mendokumentasikan kegiatan.

Data kegiatan diperoleh melalui observasi partisipatif, dokumentasi aktivitas, catatan harian atau logbook, daftar tugas administrasi, dan refleksi pengalaman. Observasi partisipatif digunakan karena mahasiswa terlibat langsung dalam pekerjaan yang diamati. Dokumentasi digunakan untuk memperkuat uraian kegiatan, sedangkan catatan harian digunakan untuk mencatat tugas, kendala, dan cara penyelesaiannya. Data kemudian direduksi dengan mengelompokkan kegiatan ke dalam empat bidang, yaitu pengelolaan dokumen, pengarsipan dan penginputan data, pelayanan pelanggan, serta administrasi digital.

Pengukuran ketercapaian kegiatan dilakukan secara kuantitatif-deskriptif berdasarkan indikator keterlaksanaan yang dapat dihitung dari dokumentasi kegiatan. Indikator yang digunakan meliputi durasi pelaksanaan selama 45 hari kerja, keterlaksanaan 3 tahap kegiatan, dan keterlaksanaan 10 bentuk kegiatan utama yang tercantum dalam pemetaan tugas. Selain itu, enam kelompok kendala utama dicatat dan dipetakan bersama strategi penyelesaiannya. Ukuran tersebut digunakan untuk menunjukkan keterlaksanaan kegiatan secara terukur tanpa membuat persentase peningkatan kompetensi yang tidak didukung oleh instrumen pretest dan posttest. Data hasil pengamatan selanjutnya disajikan dalam uraian dan tabel agar hubungan antara kegiatan dan kompetensi yang diperoleh dapat terlihat secara sistematis.

Hasil dan Pembahasan

Praktik administrasi perkantoran berlangsung selama 45 hari kerja pada Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Umum. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa mahasiswa terlibat dalam pekerjaan yang berhubungan langsung dengan dokumen pelanggan, data administrasi, pelayanan tatap muka, serta layanan digital. Kegiatan tersebut dilakukan secara bertahap sesuai tingkat pemahaman mahasiswa terhadap alur kerja dan arahan pegawai. Pelaksanaan tidak hanya memberikan pengalaman menyelesaikan tugas administratif, tetapi juga melatih mahasiswa mengikuti prosedur, bekerja teliti, berkomunikasi dengan pelanggan, dan menyesuaikan diri dengan ritme kerja organisasi.

Pada bidang pengelolaan dokumen, mahasiswa mencetak berkas pasang baru dan perubahan daya, membuat serta mencetak gambar pasang baru, mengisi formulir atau work order untuk pasang baru dan perubahan daya,

DOI: https://doi.org/10.70188/bn87ra48

menyusun berkas, melakukan fotokopi, memberi stempel, memindai dokumen, mencari kembali dokumen pelanggan, dan membawa berkas yang telah disiapkan ke gudang sesuai kebutuhan administrasi. Mahasiswa juga meminta tanda tangan kepada Team Leader Sales Retail dan pihak yang berwenang. Pekerjaan tersebut membutuhkan pemeriksaan terhadap nama, identitas pelanggan, jenis layanan, dan kelengkapan dokumen sebelum berkas diproses lebih lanjut. Ketelitian menjadi bagian penting karena kesalahan pada dokumen dapat menimbulkan pekerjaan ulang.

Penginputan dan pengelolaan data menjadi kegiatan yang berjalan bersama pengelolaan dokumen fisik. Mahasiswa memasukkan data berkas pasang baru dan perubahan daya ke sistem komputer, mengerjakan administrasi sisa token melalui laptop, serta memeriksa kembali data sebelum disimpan. Pengalaman ini memperlihatkan bahwa administrasi digital membutuhkan ketelitian yang sama dengan pengelolaan dokumen fisik. Mahasiswa tidak cukup hanya dapat mengoperasikan komputer, tetapi juga harus memahami informasi yang dimasukkan dan memastikan kesesuaiannya dengan dokumen. Kebutuhan tersebut sejalan dengan temuan (Ayu dkk., 2025; Winarno dkk., 2024) bahwa literasi digital dan penguasaan teknologi informasi berkaitan dengan kesiapan mahasiswa menghadapi dunia kerja.

Pada aspek pelayanan pelanggan, mahasiswa membantu pelayanan langsung pada loket Customer Service. Kegiatan mencakup menerima pelanggan, memahami kebutuhan layanan, menerima dan menangani pengaduan terkait gangguan, tagihan, dan masalah layanan kelistrikan, memeriksa kelengkapan data dan dokumen, membantu proses pasang baru, perubahan daya, perubahan data pelanggan, serta memberikan informasi sesuai kewenangan. Kegiatan tersebut menuntut kemampuan mendengarkan, menjelaskan, memeriksa informasi, dan mengarahkan pelanggan sesuai prosedur.

Tabel 1. Bentuk kegiatan praktik dan kompetensi yang diperoleh

No.	Bentuk Kegiatan Praktik	Kompetensi yang Dikembangkan
1	Mencetak, mengisi, dan menyusun berkas pasang baru dan perubahan daya	Ketelitian dan ketertiban administrasi
2	Membuat dan mencetak gambar pasang baru	Keterampilan pengolahan dokumen
3	Memindai, fotokopi, mencari, dan mengarsipkan berkas	Manajemen dokumen dan kearsipan
4	Menginput data berkas ke sistem komputer	Literasi digital dan akurasi data
5	Mengerjakan administrasi token	Pengoperasian komputer dan penyelesaian tugas
6	Meminta tanda tangan dan distribusi berkas	Komunikasi dan koordinasi kerja
7	Pelayanan langsung di loket Customer Service	Komunikasi dan pelayanan pelanggan
8	Menangani keluhan melalui Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu dan Chempion	Responsivitas dan komunikasi digital
9	Mendampingi pelanggan menggunakan PLN Mobile	Literasi digital dan kemampuan menjelaskan
10	Membantu proses pasang baru, perubahan daya, dan perubahan data pelanggan	Pemahaman prosedur dan verifikasi data

Ketercapaian kegiatan dapat dilihat dari terlaksananya tiga tahap kegiatan, yaitu persiapan dan orientasi, pelaksanaan praktik, serta evaluasi dan refleksi, dalam periode 45 hari kerja. Sepuluh bentuk kegiatan utama juga terdokumentasi dalam pelaksanaan praktik. Dari sisi masalah kerja, enam kelompok kendala berhasil diidentifikasi dan ditangani melalui strategi yang sesuai. Ukuran tersebut menunjukkan bahwa kegiatan terlaksana dalam rentang waktu yang direncanakan dan menghasilkan variasi pengalaman kerja yang sesuai dengan tujuan praktik. Namun, capaian kompetensi dalam artikel ini dijelaskan berdasarkan observasi dan refleksi, bukan skor

DOI: https://doi.org/10.70188/bn87ra48

tes, sehingga hasilnya tidak dinyatakan sebagai persentase peningkatan kemampuan.

Kendala pertama adalah pemahaman alur pelayanan. Pada minggu pertama, mahasiswa masih mengalami kesulitan membedakan alur pasang baru, perubahan daya, penyambungan sementara, migrasi layanan, dan pengaduan pelanggan. Strategi yang digunakan adalah mempelajari standar operasional prosedur, mengamati cara pegawai melayani pelanggan, dan aktif bertanya kepada pembimbing. Strategi tersebut membantu mahasiswa memahami urutan kerja secara bertahap. Pola pendampingan seperti ini sesuai dengan temuan (Hamda & Susantiningrum, 2025) yang menempatkan mentor sebagai bagian penting dalam bimbingan dan monitoring selama praktik.

Kendala kedua adalah penggunaan aplikasi digital. Mahasiswa pada awalnya belum terbiasa menggunakan PLN Mobile sebagai bagian dari pelayanan dan harus menghadapi pelanggan yang juga membutuhkan pendampingan. Penyelesaiannya dilakukan dengan mempelajari fitur aplikasi, mencoba menu yang tersedia, dan meminta arahan pegawai. Proses tersebut memberikan pengalaman bahwa penguasaan aplikasi harus disertai kemampuan menjelaskan langkah penggunaan kepada pelanggan. Temuan ini sejalan dengan penelitian mengenai digital literacy dan penguasaan teknologi yang menempatkan kemampuan digital sebagai salah satu kompetensi penting bagi kesiapan kerja mahasiswa (Ayu dkk., 2025; Winarno dkk., 2024) Kendala ketiga berkaitan dengan ketelitian pencetakan dokumen. Dokumen permohonan harus sesuai dengan data asli sehingga mahasiswa membiasakan diri memeriksa identitas pelanggan, jenis layanan, dan jumlah dokumen sebelum mencetak. Kebiasaan pemeriksaan ulang juga diterapkan sebelum data disimpan ke sistem. Kegiatan ini membentuk pola kerja yang lebih hati-hati dan mengurangi kemungkinan kesalahan administrasi. Dalam konteks digitalisasi administrasi, pengelolaan informasi yang terstruktur dan akurat menjadi bagian penting dari efektivitas pekerjaan (Azelya, 2025; Gantika, 2025) Kendala keempat adalah klasifikasi dan pengarsipan. Setiap jenis pelayanan memiliki format dan kode arsip yang berbeda sehingga mahasiswa perlu mempelajari sistem klasifikasi dokumen. Mahasiswa membuat catatan mengenai jenis arsip dan melakukan pengecekan ulang sebelum penyimpanan. Kegiatan tersebut memperkuat pemahaman bahwa arsip harus dapat ditemukan kembali ketika dibutuhkan. Pengalaman mencari kembali dokumen pelanggan juga memberikan latihan langsung mengenai keteraturan penyimpanan dan tanggung jawab terhadap informasi.

Kendala kelima adalah tuntutan kecepatan dan ketelitian dalam input data. Mahasiswa perlu menyelesaikan pekerjaan dengan cepat, tetapi tetap memastikan informasi yang dimasukkan sesuai dengan dokumen. Pemeriksaan kembali dilakukan sebelum data disimpan dan pegawai dimintai konfirmasi ketika terdapat informasi yang belum jelas. Cara kerja tersebut melatih mahasiswa menggabungkan ketelitian dengan kecepatan, dua tuntutan yang sering muncul dalam pekerjaan administrasi.

Kendala keenam adalah pengoperasian peralatan kantor. Pada awal praktik, mahasiswa menghadapi kesulitan menggunakan printer, scanner, dan mesin fotokopi, termasuk ketika terjadi kertas macet atau hasil cetak kurang jelas. Kendala diatasi melalui arahan pegawai dan praktik langsung secara berulang. Pengalaman tersebut menambah keterampilan teknis yang berkaitan dengan pengelolaan dokumen. Keterampilan praktis seperti ini menjadi pelengkap bagi pengetahuan administrasi yang diperoleh melalui perkuliahan.

Secara keseluruhan, hasil praktik menunjukkan adanya hubungan antara kompetensi teknis dan nonteknis. Kompetensi teknis berkembang melalui pencetakan, pemindaian, pengarsipan, penginputan data, penggunaan aplikasi, dan pengoperasian peralatan kantor. Kompetensi nonteknis berkembang melalui komunikasi dengan pelanggan, koordinasi dengan pegawai, ketelitian, tanggung jawab, disiplin, kepercayaan diri, dan kemampuan beradaptasi (Indrawati & Sawiji, 2025) menemukan bahwa pengalaman magang administrasi berpengaruh positif terhadap kesiapan kerja, sedangkan (Sukmawati, 2022) juga menunjukkan bahwa pengalaman internship berkaitan dengan work readiness. Temuan tersebut memperkuat hasil kegiatan bahwa pengalaman kerja langsung

DOI: https://doi.org/10.70188/bn87ra48

dapat menjadi ruang pembelajaran untuk mengembangkan kesiapan mahasiswa.

Pengalaman pada loket customer service juga menunjukkan bahwa pekerjaan administrasi tidak dapat dipisahkan dari kualitas komunikasi. Mahasiswa perlu memahami kebutuhan pelanggan sebelum memberikan informasi, memeriksa kelengkapan data, dan mengarahkan pelanggan sesuai kewenangan. Dalam pelayanan berbasis digital, komunikasi juga terjadi ketika mahasiswa membantu pelanggan memahami PLN Mobile atau menanggapi keluhan melalui sistem. (Haq, 2022) menjelaskan bahwa penggunaan PLN Mobile sebagai sarana komunikasi digital dapat mempercepat pertukaran informasi antara petugas dan pelanggan. Dengan demikian, pengalaman mahasiswa dalam pelayanan digital memperlihatkan bahwa kemampuan administrasi perlu berjalan bersama kemampuan komunikasi dan penggunaan teknologi. Hasil kegiatan juga memperlihatkan bahwa pembelajaran berbasis praktik memberikan kesempatan bagi mahasiswa untuk memahami konsekuensi dari ketelitian dan ketepatan kerja. Kesalahan nama, identitas, jenis layanan, atau jumlah dokumen dapat menyebabkan pekerjaan ulang. Karena itu, mahasiswa belajar membangun kebiasaan memeriksa sebelum mencetak, menyimpan, mengarsipkan, atau menginput data. Kebiasaan tersebut merupakan bentuk pembelajaran kerja yang bersifat praktis dan kontekstual. (Wulandari et al., 2025) juga menunjukkan keterkaitan pengalaman magang administrasi dan lingkungan sosial dengan kesiapan kerja mahasiswa Pendidikan Administrasi Perkantoran.

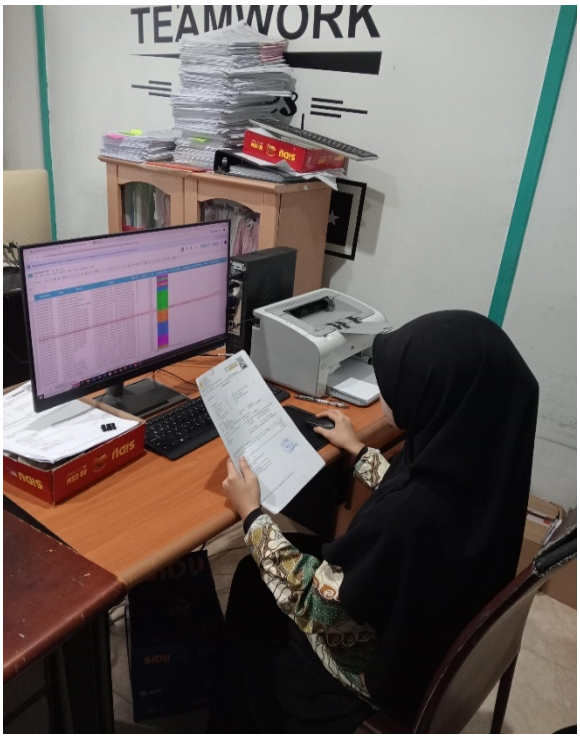
Dari sisi administrasi digital, mahasiswa memperoleh pengalaman menggunakan sistem yang mendukung pelayanan pelanggan. Penggunaan PLN Mobile dan sistem pengaduan menunjukkan bahwa proses pelayanan saat ini melibatkan kanal digital yang perlu dipahami oleh petugas maupun calon tenaga administrasi. Kajian terbaru tentang PLN Mobile menunjukkan bahwa transformasi digital pelayanan diarahkan untuk meningkatkan kemudahan akses, efisiensi, dan kualitas pelayanan pelanggan. Pengalaman mahasiswa di unit layanan memberikan gambaran nyata mengenai kebutuhan tersebut sekaligus melatih kemampuan menjelaskan layanan digital kepada pengguna.

Dengan demikian, kegiatan praktik dapat dipandang sebagai proses pembelajaran yang mengintegrasikan empat bidang pengalaman, yaitu pengelolaan dokumen, pengelolaan data dan arsip, pelayanan pelanggan, serta administrasi digital. Keempat bidang tersebut muncul secara berulang selama pelaksanaan dan saling berkaitan dalam pekerjaan sehari-hari. Mahasiswa belajar bahwa penyelesaian satu tugas administrasi dapat memengaruhi proses pelayanan berikutnya. Pola kerja seperti ini membantu mahasiswa memahami pentingnya koordinasi, ketelitian, kepatuhan terhadap prosedur, dan tanggung jawab terhadap dokumen dan informasi.



Gambar 1: Pelaksanaan Pengelolaan dan Administrasi Pelanggan

DOI: https://doi.org/10.70188/bn87ra48



Gambar 2: Pelaksanaan Pengelolaan dan Administrasi Pelanggan

Kesimpulan dan Saran

Praktik Administrasi perkantoran Mahasiswa di PT PLN (Persero) ULP Panakkukang pada Bagian Pelayanan Pelanggan dan Administrasi Umum terlaksana selama 45 hari kerja, mulai 5 Juni sampai 7 Agustus 2026. Pelaksanaan mencakup tiga tahap, yaitu persiapan dan orientasi, pelaksanaan praktik, serta evaluasi dan refleksi. Sepuluh bentuk kegiatan utama terlaksana, meliputi pengelolaan dokumen pasang baru dan perubahan daya, pencetakan dan pemindaian, pengarsipan, penginputan data, administrasi token, distribusi berkas, pelayanan Customer Service, penanganan keluhan melalui sistem digital, pendampingan PLN Mobile, dan bantuan proses layanan pelanggan.

Kegiatan ini memberikan pengalaman dalam kompetensi teknis dan nonteknis. Kompetensi teknis meliputi pengelolaan dokumen, kearsipan, penginputan data, penggunaan aplikasi, dan pengoperasian peralatan kantor. Kompetensi nonteknis meliputi komunikasi, ketelitian, tanggung jawab, disiplin, koordinasi, kepercayaan diri, dan kemampuan beradaptasi. Enam kelompok kendala utama dapat diidentifikasi dan ditangani melalui pembelajaran prosedur kerja, observasi, arahan pembimbing, praktik berulang, pemeriksaan ulang, dan komunikasi aktif dengan pegawai. Dengan demikian, praktik memberikan pengalaman yang relevan dengan tuntutan pekerjaan administrasi dan pelayanan pelanggan

Saran untuk pelaksanaan berikutnya adalah memberikan pembekalan awal yang lebih terstruktur mengenai standar operasional prosedur pelayanan, klasifikasi dokumen, penggunaan aplikasi digital, dan pengoperasian peralatan kantor. Simulasi pelayanan pelanggan sebelum penempatan juga dapat digunakan agar mahasiswa lebih siap menghadapi situasi kerja pada minggu pertama. Selain itu, dokumentasi kegiatan dan logbook sebaiknya disusun secara konsisten sejak awal agar perkembangan kompetensi dan ketercapaian kegiatan dapat dievaluasi dengan lebih terukur.

Daftar Pustaka

Anatoliiovych, M. M., & Antonovych, P. V. (2021). *Organization, organizing, administration*. 28(12), 33–45. https://doi.org/10.32317/2221-1055.202112033

Ayu, M., Ningrum, C., & Murwaningsih, T. (2025). The influence of business/industry internship experience and information technology mastery on work readiness among office administration education students at UNS. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, 9(5).

Azelya, I. (2025). Pengaruh Digitalisasi Administrasi Desa dan Kompetensi Digital terhadap Kinerja Pelayanan Perangkat Desa di Kabupaten Kerinci. *JURNAL RUMPUN MANAJEMEN DAN EKONOMI*, 2(6). https://doi.org/10.61722/jrme.v2i6.8059

Beaty, S., & Oktarina, N. (2025). Digitalisasi Administrasi Kantor: Meningkatkan Efisiensi dan Kualitas Layanan di Era Digital. *Book Chapter Administrasi Perkantoran*, 1(1).

Gantika, S. (2025). Economics and Digital Business Review Digitalisasi Administrasi

Publik dan Efisiensi Pelayanan Bandung. *Economics and Digital Business Review*, *7*(1).

Hamda, A. Y., & Susantiningrum, S. (2025). The role of internship mentors in office administration practicum: a qualitative analysis. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, *9*(6).

Haq, A. A. (2022). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan Pt Pln (Persero) Up3 Balikpapan. *COMSERVA : Jurnal Penelitian dan Pengabdian Masyarakat*, *2*(7). https://doi.org/10.59141/comserva.v2i7.447

Indrawati, N., & Sawiji, H. (2025). Office administration internships, self-efficacy, and work readiness of PAP FKIP UNS students. *JIKAP (Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran)*, *9*(4).

Mayhesya, G. W., Susilowati, T., & Subarno, A. (2024). Pengaruh Pengalaman Magang Administrasi dan Motivasi Kerja terhadap Kesiapan Kerja Mahasiswa. *JIKAP Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, *8*(4).

Portal Layanan Pelanggan - PLN Mobile. (t.t.). Diambil 14 September 2026, dari https://layanan.pln.co.id/pln-mobile

Saleh, S., Darwis, M., Jamaluddin, J., Nasrullah, M., Salam, R., Arhas, S. H., & Isgunandar, I. (2024). *Praktik Administrasi Perkantoran*. https://doi.org/https://doi.org/10.63164/590719

Sugiyono. (2022). Metodologi Penelitian Kuantitatif Kualitatif, dan R&D. *Alpabeta, Bandung*.

Sukmawati, D. (2022). Internship Program Effectiveness: A Work Readiness. *Journal of Career and Entrepreneurship*, *1*(2). https://doi.org/10.22219/jce.v1i2.22579

The Liang Gie. (1994). Administrasi Perkantoran Modern. *Yogyakarta: Liberty*.

Winarno, W., Ninghardjanti, P., Subarno, A., & Choerul Umam, M. (2024). The Effect of Digital Literacy and Self Efficacy on the Job Readiness: A Case of Office Administration Education Students. *Jurnal Pendidikan Progresif*, *14*(2). https://doi.org/10.23960/jpp.v14.i2.202491

Wulandari, A., Indrawati, C. D. S., & Ninghardjanti, P. (2025). The influence of office administration internship and social environment on work readiness among office administration education students. *Jurnal Informasi dan Komunikasi Administrasi Perkantoran*, *9*(2).