

**SISTEM INFORMASI LAYANAN KEPUASAN PELANGGAN BERBASIS WEB  
(STUDI KASUS : PLN ULP RUNGKUT SURABAYA)**

PRAKTEK KERJA LAPANGAN



Oleh :

AFIFAH MAHARDIKA	( 17082010050 )
NADIA ERINNA RAHMAWATI	( 17082010054 )
JAFNI AFIFAH	( 17082010057 )

PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN"  
JAWA TIMUR  
2019

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : SISTEM INFORMASI LAYANAN KEPUASAN PELANGGAN  
BERBASIS WEB (STUDI KASUS : PLN ULP RUNGKUT SURABAYA)

Disusun Oleh : Afifah Mahardika (17082010050)

Nadia Erinna Rahmawati (17082010054)

Jafni Afifah (17082010057)

Menyetujui,

Pembimbing



Tri Lathif Mardi S., S.Kom., M.T.

NPT. 3 8902 13 0352 1

Pembimbing Lapangan



Donna Chandra W.  
NIP. 8306009 J

Mengetahui,

Dekan

Fakultas Ilmu Komputer



Dr. Ir. Niketut Sari, M.T.

NPT. 19650731 199203 2 001

Koordinator Program Studi

Sistem Informasi



Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom

NPT. 3 7903 04 0197 1

Judul PKL : Sistem Informasi Layanan Kepuasan Pelanggan  
(Studi Kasus : PLN ULP RUNGKUT SURABAYA)  
Pembimbing : Tri Lathif Mardi Suryanto, S.KOM.,MT.

---

## ABSTRAK

PLN merupakan satu-satunya perusahaan penjual jasa listrik di Indonesia. Dalam pelayanan pendistribusian kelistrikan PLN membagi-bagi fungsi unit induknya kedalam beberapa unit induk berdasarkan pada sistem tenaga listrik yaitu pembangkitan, transmisi, dan distribusi. Selain itu ada juga unit induk atau pusat-pusat lain sebagai penunjang berlangsungnya perusahaan. Karena luasnya cakupan wilayah kerja PLN, maka PLN memiliki unit-unit di seluruh wilayah Indonesia yang mempunyai fungsi masing-masing sesuai dengan unit induknya.

**Unit Layanan:** Unit Layanan adalah unit dibawah unit pelaksana dengan ruang lingkup pembagian dari wilayah unit pelaksana, misalnya dalam satu unit pelaksana terdapat beberapa unit layanan. Tetapi tidak semua unit pelaksana di PLN mempunyai unit layanan, tergantung pada jumlah pelanggan dan area pelayanan unit pelaksana PLN, contoh unit layanan pelanggan (ULP) adalah unit layanan di bawah UP3, atau unit layanan transmisi dan gardu induk (ULTG) unit layanan di bawah UPT. Unit Layanan dipimpin oleh seorang Manager Unit Layanan.

PLN ULP Rungkut Surabaya ini termasuk unit layanan, dari unit layanan sendiri program dan aplikasi yang digunakan PLN seluruh Indonesia sudah ditentukan atau paten dari pusat dan tidak bias dirubah kembali. Tetapi dari tiap unit layanan mempunyai tugas seperti melayani Sambung Baru, Perubahan Daya, dan Migrasi. Pada pelayanan ini sudah terdapat system aplikasi yang telah disediakan dari pusat akan tetapi ada system yang tidak disediakan dari PLN Pusat yaitu Layanan Kepuasan Pelanggan dari tiap proses yang telah dilakukan oleh para pelanggan.

Berdasarkan dari permasalahan tersebut maka dibuatlah Sistem Informasi Layanan Kepuasan Pelanggan Berbasis Web dan dirancang dengan menggunakan Power Designer.

Sistem yang telah dihasilkan pada perancangan ini dapat membantu pihak manager dalam memantau kualitas pelayanan kepuasan pelanggan secara online yang terdapat di PLN ULP Rungkut Surabaya.

Kata Kunci : *Sistem Informasi, Layanan Kepuasan Pelanggan, PLN ULP Rungkut Surabaya*

## KATA PENGANTAR

Kami ucapkan rasa syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, berkat karunia-Nya kami telah menyelesaikan laporan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di PLN ULP Rungkut Surabaya Jawa Timur. Adapun pelaksanaan PKL merupakan salah satu persyaratan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Dalam hal ini kami membuat laporan yang berjudul “Sistem Informasi Layanan Kepuasan Pelanggan Berbasis Web Studi Kasus LPMP Jawa Timur” sebagai pertanggung jawaban kami terhadap pelaksanaan PKL yang telah berlangsung.

Pada kesempatan ini kami ingin menyampaikan rasa terima kasih kepada yang terhormat:

1. Orang tua, yang telah memberi dukungan moril dan materi dalam pelaksanaan PKL.
2. Bapak Donna Chandra Wahyuwidhyana dan Bapak Bayu Indra T pembimbing kami selama kami melakukan kegiatan PKL.
3. Bapak Tri Lathif Mardi Suryanto, S.kom, M.kom. selaku dosen pembimbing yang selalu memberikan arahan dalam menyelesaikan PKL di PLN ULP Rungkut Surabaya.
4. Bapak Nur Cahyo Wibowo, S.Kom, M.Kom. selaku Koordinator Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan arahan dan dukungan dalam menyelesaikan Program Studi Strata Satu di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Seluruh Dosen Sistem Informasi yang telah memberikan waktu dan ilmunya selama proses belajar mengajar saat perkuliahan maupun diluar jam perkuliahan.
6. Mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur angkatan 2017 yang tiada hentinya memberikan dukungan dalam penyelesaian pelaksanaan PKL ini.
7. Kakak senior mahasiswa Sistem Informasi Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan bantuan dan bimbingan dalam melaksanakan PKL.
8. Semua pihak yang tidak bisa kami sebutkan satu persatu yang telah memberikan dukungan guna terlaksananya PKL ini.

Semoga Tuhan Yang Maha Esa memberikan berkat dan karunia-Nya kepada semua pihak yang telah banyak memberikan bantuan, bimbingan ataupun nasehat yang bermanfaat bagi kami.

Kami juga menyadari bahwa masih banyak kekurangan pada penulisan laporan PKL ini. Kami berharap semoga laporan PKL ini dapat menunjang perkembangan ilmu pengetahuan khususnya dalam bidang Sistem Informasi.

Surabaya, September 2019

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>ABSTRAK</b> .....	iii
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iv
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	2
1.3 Tujuan .....	2
1.3 Manfaat .....	2
1.3 Sistematika Penulisan .....	2
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	3
2.1 Profil PLN ULP Rungkut.....	3
2.1.1 Visi dan Misi PLN ULP Rungkut .....	4
2.1.2 Struktur Organisasi.....	4
2.1.3 Deskripsi Tugas dan Fungsi.....	5
2.2 Konsep Dasar Sistem Informasi .....	5
2.2.1 Sistem .....	6
2.2.2 Informasi .....	6
2.2.3 Sistem Informasi.....	7
2.3 Flowchart.....	7
2.4 CDM (Conceptual Data Model).....	8
2.5 PDM (Physical Data Model) .....	8
2.6 DFD (Data Flow Diagram).....	9
2.7 Database .....	9
2.8 EAP ( Enterprise Architect Planning ) .....	10

2.9	Mock Up.....	10
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....</b>		<b>11</b>
3.1.	Pelaksana PKL.....	11
3.2.	Waktu dan Tempat PKL.....	12
3.3.	Metode Pelaksanaan PKL.....	12
3.4.	Jadwal PKL.....	13
3.5	Laporan PKL DI PLN ULP RUNGKUT SURABAYA .....	13
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....</b>		<b>13</b>
4.1	Analisa Kebutuhan Sistem .....	14
4.1.1	Kebutuhan fungsional.....	14
4.1.2	Kebutuhan non-fungsional.....	14
4.2	Perancangan Sistem .....	15
4.2.1	CDM (Conceptual Data Model) .....	15
4.2.2	PDM (Physical Data Model).....	16
4.2.3	Use Case Diagram .....	16
4.2.4	Perancangan Tabel.....	16
4.2.5	Flowchart .....	17
4.2.6	Perancangan DFD (Data Flow Diagram).....	17
4.2.7	Perancangan Mock Up.....	18
4.3	Perancangan Tampilan .....	18
4.3.1	Perancangan Tampilan Halaman Awal .....	18
4.3.2	Perancangan Tampilan Halaman Home Login .....	19
4.3.3	Perancangan Tampilan Halaman User Pelanggan.....	19
4.3.4	Perancangan Tampilan Halaman Vote .....	20
4.3.5	Perancangan Tampilan Halaman Aduan (Kritik dan Saran).....	20
4.3.6	Perancangan Tampilan Halaman Log In Admin .....	21
4.3.7	Perancangan Tampilan Halaman Admin .....	21

4.3.8	Perancangan Tampilan Halaman View Kritik Saran.....	22
4.3.9	Perancangan Tampilan Halaman Cetak pdf.....	23
4.4	Pengujian Dengan Metode Black-box .....	24
BAB V PENUTUP.....		25
5.1	Kesimpulan .....	25
5.2	Saran .....	25
LAMPIRAN .....		26
DAFTAR PUSTAKA .....		27



## DAFTAR TABEL

Tabel 1. Symbol Flowchart (Indrajani 2015) .....	8
Tabel 2. Notasi-notasi DFD (Kendall & Kendall (2011)) .....	11
Tabel 3. Pelaksana PKL .....	13
Tabel 4. Tabel Pelanggan .....	19
Tabel 5. Tabel Aduan .....	20
Tabel 6. Tabel Admin .....	20
Tabel 7. Tabel Kategori Masalah .....	21

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Struktur organisasi di PLN ULP Rungkut Surabaya .....	6
Gambar 2. CDM dari Layanan Kepuasan Pelanggan .....	18
Gambar 3. PDM dari Layanan Kepuasan Pelanggan.....	19
Gambar 4. Use Case proses dari Layanan Kepuasan Pelanggan.....	20
Gambar 5. Use Case pelanggan dari Layanan Kepuasan Pelanggan.....	21
Gambar 6. Use Case admin dari Layanan Kepuasan Pelanggan .....	22
Gambar 7. Diagram Konteks .....	23
Gambar 8. Diagram Level 0 .....	24
Gambar 9. Diagram Level 1 Proses 2.0.....	25
Gambar 10. Diagram Level 1 Proses 3.0.....	25
Gambar 11. Diagram Level 1 Proses 4.0.....	26
Gambar 12. Diagram Level 1 Proses 5.0.....	26
Gambar 13. Mock Up Halaman Awal.....	27
Gambar 14. Mock Up Halaman Awal.....	27
Gambar 15. Mock Up Halaman Login.....	28
Gambar 16. Mock Up Halaman User Pelanggan.....	28
Gambar 17. Mock Up Halaman Vote .....	29
Gambar 18. Mock Up Halaman Aduan ( Kritik & Saran ) .....	29
Gambar 19. Mock Up Halaman Login Admin .....	30
Gambar 20. Mock Up Halaman Admin .....	31
Gambar 21. Mock Up Halaman Admin pada Aduan ( Kritik dan Saran ).....	31
Gambar 13. Halaman Awal Layanan Kepuasan Pelanggan.....	32
Gambar 14. Halaman Home Login.....	33
Gambar 15. Halaman User Pelanggan .....	33
Gambar 16. Halaman Vote.....	34
Gambar 17. Halaman Aduan ( Kritik dan Saran ) .....	34

Gambar 18. Halaman <i>Log In</i> Admin.....	35
Gambar 19. Halaman Admin.....	35
Gambar 20. Halaman View Kritik Saran .....	36
Gambar 18. Halaman Cetak pdf .....	36