

**PROSEDUR LAYANAN INTERNET BAGI INSTANSI PEMERINTAH
PADA PT TELKOM WITEL BEKASI-KARAWANG**

LAPORAN MAGANG

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Mata Kuliah



Oleh:

VALLENSIA HELZINKI
232811037

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI BHAKTI
BEKASI
2026**

LEMBAR PENGESAHAN

PROSEDUR LAYANAN INTERNET BAGI INSTANSI PEMERINTAH PADA PT TELKOM WITEL BEKASI-KARAWANG

Oleh

Vallensia Helzinki

232811037

LAPORAN MAGANG

Untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah

Telah disetujui oleh Tim Penguji pada tanggal seperti tertera di bawah ini

Bekasi, 22 Juli 2026

Ketua Penguji

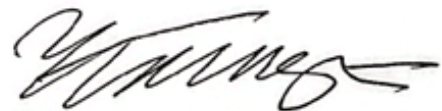


Ir. Prillia Haliawan., M.M., C.QAP

NUPTK : 2762751652130082

NIDN: 0430047303

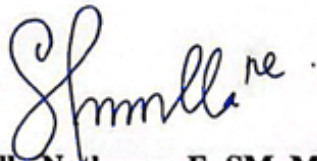
Anggota Penguji



Dr. Drs. Tatar Bonar, M.Si.

NUPTK : 4957745646130102

Ketua Program Studi Manajemen



Stella Nathasya. E. SM.,MM

NUPTK : 9546774675230273



LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG

Nama : VALLENSIA HELZINKI
NIM : 232811037
Jurusan : S1 MANAJEMEN
**Judul Magang : PROSEDUR LAYANAN INTERNET BAGI
INSTANSI PEMERINTAH PADA PT TELKOM
WITEL BEKASI-KARAWANG**

Laporan magang tersebut telah disetujui dan diterima baik sebagai salah satu karya ilmiah mahasiswa yang bersangkutan dalam memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, STIE Tri Bhakti.

Bekasi, 22 Juli 2026

Ketua Program Studi Manajemen

Dosen Pembimbing

Stella Nathasya. E. SM.,MM
NUPTK : 9546774675230273

Dr. Drs. Tatar Bonar, M.Si.
NUPTK : 4957745646130102

**SURAT PERNYATAAN KEASLIAN
LAPORAN MAGANG**

PROGRAM STUDI SI MANAJEMEN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Laporan Praktik kerja Lapangan ini, adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memenuhi salah satu syarat mata kuliah pada jurusan Manajemen, di STIE Tri Bhakti.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan dosen pembimbing dan penguji.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa gelar yang telah diperoleh karya tulis ini, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Bekasi, 02 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Vallensia Helzinki
232811037

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH
DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **ALIA FARIDATUS SHOLIKHA**
Jabatan : **OFFICER 1 ORDER MANAGEMENT**
Nama Perusahaan : **PT TELKOM WITEL BEKASI KARAWANG**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul “Prosedur Administrasi Dan Pengelolaan Proses Layanan Internet Bagi Instansi Pemerintah Pada Divisi *Government Service* PT Telkom Witel Bekasi Karawang”, beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada). Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database), dan menampilkan atau mempublikasikannya di jurnal, repository, internet atau media lain untuk kepentingan akademis.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Bekasi, 19 Mei 2026

Yang membuat pernyataan


PT Telkom Indonesia

Alia Faridatus Sholikhah
Officer 1 Order Management

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya :

Nama Lengkap : **VALLENSIA HELZINKI**

NIM : **232811037**

Perguruan Tinggi : **SEKOLAH TINGGI ILMU EKONOMI TRI
BHAKTI**

Program Studi : **S1 MANAJEMEN**

Dengan ini menyetujui untuk memberikan izin kepada **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif (*Non-exclusive Royalti-Free Right*) atas karya ilmiah ini yang berjudul "**Prosedur Layanan Internet Bagi Instansi Pemerintah Pada PT Telkom Witel Bekasi-Karawang**", beserta perangkat yang diperlukan (apabila ada).

Dengan **Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif** ini pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti** berhak menyimpan, mengalih-media atau format-kan, mengelolanya dalam pangkalan data (database). Mendistribusikan dan menampilkan atau mempublikasikan nya di internet atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta izin dari kami selama tetap mencantumkan nama kami sebagai penulis/pencipta karya ilmiah tersebut.

Saya bersedia untuk menanggung secara pribadi, tanpa melibatkan pihak **Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Tri Bhakti**, segala bentuk tuntutan hukum yang timbul atas pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah saya ini. Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Bekasi, 02 Juli 2026

Yang membuat pernyataan



Vallensia Helzinki
232811037

ABSTRAK

Praktik Kerja Lapangan (PKL) dilaksanakan pada Divisi *Government Service* PT Telkom Indonesia Witel Bekasi-Karawang. Permasalahan yang ditemukan dalam pelaksanaan prosedur layanan internet bagi instansi pemerintah adalah masih adanya potensi duplikasi dokumen Berita Acara Siap Operasi (BASO) dan Berita Acara *Deactivate Order* (BADO) akibat proses pengecekan arsip digital yang masih dilakukan secara manual, serta belum terintegrasinya *platform MyTens* dan *Carent* sehingga proses pencocokan data masih dilakukan secara manual. Kegiatan ini bertujuan untuk memahami prosedur layanan internet bagi instansi pemerintah serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan meliputi partisipasi aktif, observasi, wawancara, dokumentasi, dan studi pustaka. Hasilnya menunjukkan bahwa prosedur layanan internet telah dilaksanakan sesuai dengan tahapan yang berlaku, meliputi penyusunan dokumen SPH, BAKH, BASO, dan BADO, pengarsipan dokumen, kunjungan lapangan (visitasi), penginputan aktivitas *Account Manager* ke *platform MyTens*, monitoring perkembangan proyek, serta pembaruan data pelanggan berdasarkan informasi pada *platform MyTens* dan *Carent*. Berdasarkan hasil tersebut, dapat disimpulkan bahwa prosedur layanan internet telah berjalan sesuai ketentuan perusahaan, namun efektivitas pelaksanaannya masih perlu ditingkatkan melalui pengembangan sistem pengarsipan digital dan integrasi *platform MyTens* dengan *Carent*.

Kata Kunci: Administrasi, Instansi pemerintah, Layanan internet, Telkom

ABSTRACT

This Internship Program was conducted at the Government Service Division of PT Telkom Indonesia Witel Bekasi-Karawang. The main problems identified in the implementation of internet service procedures for government institutions were the potential duplication of Berita Acara Siap Operasi (BASO) and Berita Acara Deactivate Order (BADO) documents due to the manual verification of digital archives, as well as the lack of integration between the MyTens and Carent platforms, which required manual data reconciliation. This internship aimed to understand the internet service procedures for government institutions and identify the obstacles encountered during their implementation. The methods employed included active participation, observation, interviews, documentation, and literature review. The results showed that the internet service procedures had been implemented in accordance with the company's established procedures, including the preparation of Surat Penawaran Harga (SPH), Berita Acara Kesepakatan Harga (BAKH), Berita Acara Siap Operasi (BASO), and Berita Acara Deactivate Order (BADO) documents, document archiving, field visits, uploading Account Manager activity reports to the MyTens platform, monitoring project progress, and updating customer data based on information from the MyTens and Carent platforms. It can be concluded that the procedures have been implemented properly; however, their effectiveness could be improved through the development of a digital archiving system and the integration of the MyTens and Carent platforms.

Keywords: *Administration, Government Institutions, Internet Services, Telkom*

KATA PENGANTAR

Puji Syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-Nya, penulis dapat menyelesaikan laporan kegiatan magang ini dengan baik dan tepat waktu. Laporan ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memenuhi mata kuliah magang pada program studi Manajemen, Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi (STIE) Tri Bhakti.

Kegiatan magang ini dilaksanakan di PT. Telkom Witel Bekasi Karawang, yang memberikan penulis kesempatan untuk belajar langsung di dunia kerja dan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh selama perkuliahan. Penulis mendapatkan banyak pengalaman, pengetahuan, serta wawasan baru yang sangat berguna sebagai bekal untuk memasuki dunia yang lebih profesional di masa mendatang.

Penulis menyadari penyusunan penulisan ini mungkin tidak dapat terselesaikan dengan baik dan tepat waktu tanpa bantuan dan kerja sama serta dukungan baik secara moral maupun materi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Drs. Widayatmoko, M.M., M.Ikom. selaku Ketua STIE Tri Bhakti.
2. Bapak Dr. Drs. Tatar Bonar, M.Si. selaku Wakil Ketua I STIE Tri Bhakti & selaku Dosen Pembimbing.
3. Ibu Stella Nathasya. E. SM.,MM selaku Ketua Program Studi Manajemen STIE Tri Bhakti.
4. Mendiang Sir Irvan F.C. Oentoeng, S.E., M.M. selaku Dosen Pembimbing sebelumnya.
5. Bapak Herman Hambali, S.E. selaku Mentor Magang di PT Telkom Witel Bekasi-Karawang.
6. Almarhum Ayah Aris Kusbanda, Ibu Ninik Rinayanti serta keluarga besar yang senantiasa memberikan doa, dan dukungan kepada penulis.
7. Orang terkasih penulis yang selalu menemani, mendukung, serta membantu penulis dalam proses penyusunan laporan magang ini.

8. Seluruh tim Divisi *Government service* PT Telkom Witel Bekasi Karawang yang telah menerima penulis dengan sangat baik serta memberikan pengalaman, pengetahuan, dan pembelajaran yang berharga selama kegiatan magang berlangsung.
9. Teman-teman yang turut memberikan dukungan dan semangat dalam proses penyusunan laporan ini, yaitu: Nabila, Tasya, Shasha, Salwa, Jovanka, Thaniel, Khalya, Lusy, Kania, Amel, Zahra dan Syifa.

Demikianlah Laporan Magang ini disusun dan diselesaikan, semoga Laporan Magang ini dapat bermanfaat baik untuk peluasan wawasan, pengetahuan dan gambaran nyata terhadap pembaca.

Bekasi, 16 Juni 2026
Penulis

Vallensia Helzinki
232811037

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERSETUJUAN LAPORAN MAGANG.....	ii
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN LAPORAN MAGANG.....	iii
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH DARI PERUSAHAAN UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK	iv
SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	3
1.3 Tujuan Magang.....	3
1.4 Manfaat Magang.....	3
1.5 Teori Relevan	4
a. Teori Manajemen Operasional.....	4
b. Teori Administrasi	5
c. Teori <i>Customer Relationship Management</i>	6
d. Teori Sistem Informasi Manajemen.....	6
e. Teori Manajemen Arsip Digital	7
f. Teori Kualitas Layanan Internet	8
g. Teori Manajemen POAC (Planning, Organizing, Actuating, and Controlling).....	8

1.6 Metode Magang.....	9
BAB II GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN.....	12
2.1 Sejarah Perusahaan.....	12
a. Visi, Misi dan Tujuan Perusahaan	14
b. Logo Perusahaan.....	14
2.2 Struktur Organisasi.....	15
a. Tugas & Fungsi.....	17
2.3 Struktur Kegiatan Organisasi/Departemen.....	18
BAB III URAIAN DESKRIPSI TUGAS DAN PEMBAHASAN	21
3.1 Penempatan dan Jadwal Magang	21
a. Tempat Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	21
b. Waktu Pelaksanaan Kegiatan Magang.....	21
3.2 Uraian Deskripsi Tugas	23
3.3 Pembahasan dan Temuan Masalah.....	37
a. Pembahasan Prosedur Layanan Internet Bagi Instansi Pemerintah pada PT Telkom Witel Bekasi-Karawang.....	37
b. Temuan Masalah pada Prosedur Layanan Internet Bagi Instansi Pemerintah Pada PT Telkom Witel Bekasi-Karawang.....	49
BAB IV PENUTUP	52
4.1 Simpulan.....	52
4.2 Saran.....	53
DAFTAR PUSTAKA	54
LAMPIRAN.....	57

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Logo Perusahaan Telkom Indonesia	15
Gambar 2. 2 Struktur Organisasi Divisi Government service.....	16

DAFTAR TABEL

Tabel 3. 1 Jadwal Kegiatan Magang.....	22
--	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Perizinan Magang.....	57
Lampiran 2 Daftar Kegiatan Mingguan Magang	58
Lampiran 3 Laporan Penilaian Pelaksanaan Praktik Magang.....	60
Lampiran 4 Dokumentasi Magang.....	61
Lampiran 5 Daftar Riwayat Hidup (CV)	62
Lampiran 6 Kartu Konsultasi Magang.....	63
Lampiran 7 Formulir Saran Dan Perbaikan Magang	64
Lampiran 8 Surat Balasan Permohonan Magang/Surat Keterangan Magang.....	65
Lampiran 9 Sertifikat Magang	66
Lampiran 10 Dokumentasi Bukti Uraian Penugasan Magang.....	67
Lampiran 11 <i>Flowchart</i> Prosedur Layanan Internet PT Telkom Witel Bekasi Karawang	71