



Ranah Research : Journal of Multidisciplinary Research and Development

+62 821-7074-3613

ranahresearch@gmail.com

<https://jurnal.ranahresearch.com/>



Pengembangan Model Governance Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional PLN

Muthia Fadhilla¹, Syamsir², Pretty Novita Zai³, Nabila Siti Aqilah⁴, Silvina Maharani Putri⁵, Vinny Meiska Putri⁶, Agil Kurniawan Norza⁷, Rayhan Febi Setiawan⁸.

¹Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, mfadhilla642@gmail.com

²Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, syamsirsaili@yahoo.com

³Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, pretty.novita1802@gmail.com

⁴Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, nabilasitiaqilah71@gmail.com

⁵Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, silvinamaharaniputri598@gmail.com

⁶Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, vinnymeiskaputri04@gmail.com

⁷Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, agil171016@gmail.com

⁸Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang, setiawanrehan1205@gmail.com

Corresponding Author: mfadhilla642@gmail.com¹

Abstract: *In this era of globalization, the development of technological systems greatly influences company business processes. E-Government is a solution to overcome the problems of a public service system which is known to be slow and expensive. This research aims to determine the development of the Digital Governance model to improve PLN's operational efficiency at PT. PLN (Persero) UP3 Padang. The research method used in this research is a qualitative approach with descriptive research type. Data collection techniques are carried out through observation. The results of this research show the development of a digital governance model at PLN providing digital services known as PLN Mobile as well as other programs such as the Yantek Optimization program. In its implementation, of course these services have obstacles such as a lack of public understanding of existing technology. Therefore, PLN is overcoming this by providing counters at PLN service offices which are available 24 hours and the public can contact them by telephone at number 123.*

Keyword: *Digital Governance, PLN Mobile*

Abstrak: Pada era globalisasi ini, perkembangan sistem teknologi sangat mempengaruhi proses bisnis perusahaan. E-Government menjadi solusi untuk mengatasi permasalahan-permasalahan sistem pelayanan publik yang dikenal lambat dan mahal. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengembangan model Governance Digital untuk meningkatkan efisiensi operasional PLN di PT. PLN (Persero) UP3 Padang. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi. Hasil penelitian ini menunjukkan

pengembangan model governance digital di PLN menyediakan layanan digital yang dikenal sebagai PLN Mobile serta program lainnya seperti program Yantek Optimization. Dalam pelaksanaannya tentu layanan-layanan tersebut memiliki hambatan seperti kurangnya pemahaman masyarakat terhadap teknologi yang ada. Oleh karena itu, PLN mengatasi hal tersebut dengan menyediakan loket di kantor-kantor pelayanan PLN yang siap sedia 24 jam serta masyarakat bisa menghubungi melalui telepon ke nomor 123.

Kata kunci: *Governansi Digital, PLN Mobile*

PENDAHULUAN

Pemerintahan berbasis digital, atau yang dikenal dengan istilah e-government, dimulai dengan dikeluarkannya Keputusan Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government. Melalui penerapan e-government, Pemerintah menggunakan teknologi informasi untuk menata sistem manajemen dan mengoptimalkan proses bisnis di lingkungan Pemerintah. Berdasarkan Inpres No. 3 Tahun 2003, penggunaan teknologi informasi dalam penerapan e-government digambarkan melibatkan dua aktivitas yang saling mempengaruhi. Kegiatan pertama menyangkut pengelolaan informasi, pengolahan data, proses kerja dan sistem manajemen yang dijalankan secara elektronik. Kegiatan kedua berkaitan dengan penyediaan layanan publik dengan menggunakan kemajuan teknologi informasi. Hal ini dilakukan untuk memastikan bahwa masyarakat di seluruh wilayah memiliki akses yang lebih cepat, lebih murah, dan lebih mudah untuk mendapatkan pelayanan publik.

Tujuan utama dari governansi digital adalah digital adalah untuk memastikan bahwa penggunaan TIK secara optimal mendukung pencapaian tujuan organisasi atau nasional, dengan tetap mengelola risiko dan menjaga kepatuhan terhadap peraturan yang berlaku.

Aplikasi Mobile PLN merupakan sebuah aplikasi self-service pelanggan yang terhubung dengan aplikasi pengaduan dan keluhan terintegrasi (APKT) serta aplikasi layanan pelanggan terpusat (AP2T) yang berfungsi untuk mengirimkan pengaduan dan keluhan secara terpadu. Anda dapat mengakses aplikasi PLN Mobile melalui AppStore atau PlayStore. Bagi pengguna PLN Mobile, Anda dapat mendaftarkan hingga 4 ID Pelanggan dalam satu akun. Aplikasi ini memfasilitasi pelanggan dalam melakukan berbagai transaksi seperti fitur informasi di mana pelanggan dapat memperoleh data seperti informasi tagihan listrik untuk pelanggan dengan pembayaran setelahnya, Catatan.

Perkembangan sistem teknologi mempengaruhi proses bisnis perusahaan. Diera digitalisasi saat ini saya mendorong semua bisnis untuk merampingkan proses bisnis, sehingga perubahan langsung dari sistem layanan konsumen mulai berubah menjadi sistem digital yang banyak dilakukan oleh perusahaan besar, termasuk perusahaan listrik milik negara, dengan kemudahan interaksi perusahaan-konsumen.

PLN telah berinvestasi dalam pengembangan sistem layanan pelanggan menggunakan model digital sejak 2016/10/31 dan mengharapkan PLN Mobile menjangkau konsumen yang lebih luas. PLN Mobile adalah aplikasi yang diluncurkan untuk memanfaatkan segala macam layanan yang berhubungan dengan jaringan listrik, seperti pemasangan jaringan listrik baru, penambahan daya, dll.

Banyak fitur yang ditawarkan juga dapat mempermudah sistem perdagangan PLN saat membeli listrik dengan sistem kelistrikan Prabayar dan Pascabayar. Selain transaksi yang dapat dilakukan dengan menggunakan aplikasi, PLN Mobile juga dapat menanggapi keluhan seperti kerusakan jaringan listrik, kenaikan atau penurunan daya, dan sambungan jaringan listrik baru, sehingga konsumen dapat melakukan aktivitas terkait jaringan listrik kapan saja, di mana saja, tanpa harus pergi ke cabang PLN.

Seperti yang telah dibuktikan di beberapa kota besar seperti Surabaya, peningkatan efisiensi dan efektivitas proses bisnis menghilangkan kantor unit layanan PLN, dan penggunaan aplikasi Moba PLN secara signifikan mengurangi waktu konsumen sehingga tidak perlu datang ke kantor unit layanan pelanggan untuk mendapatkan peralatan yang terkait dengan sistem kelistrikan.

Pemanfaatan Mobil PLN tidak terlepas dari berbagai kendala, faktor yang paling penting adalah keadaan perdesaan yang masih tertinggal dari permasalahan perkembangan teknologi, dan permasalahan jaringan internet.

PLN Mobile juga menyediakan fungsi pengaduan bagi konsumen yang mengalami masalah listrik, seperti tagihan yang membengkak, riwayat pembayaran yang tidak sesuai dengan pemakaian, pergantian KWH sebelum waktunya, dan lain-lain. PLN Mobile juga menyediakan e-magazine.

Dengan adanya aplikasi PLN Mobile, perusahaan telah menggunakan teknologi informasi dan komunikasi untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Dengan mengacu pada latar belakang yang dijelaskan sebelumnya, tugas penulis adalah fokus pada judul "Pengembangan Governance Digital Untuk Meningkatkan Efisiensi Operasional PT PLN di PT PLN (Persero) UP3 Padang".

METODE

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan tipe penelitian yang bersifat deskriptif. Seperti yang diungkapkan oleh Creswell, penelitian kualitatif melibatkan metode eksplorasi dan pemahaman terhadap suatu permasalahan. Ini dilakukan dengan menginterpretasikan makna data, menganalisis data, mengajukan pertanyaan, serta merangkum data yang menjadi penting dalam penelitian. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah untuk memahami arti dari individu atau kelompok dan mengartikan kerumitan (Creswell, 2015). Peneliti menggunakan pendekatan ini karena dianggap sesuai dengan apa yang sedang diteliti, yakni menganalisis pengembangan model governansi digital guna meningkatkan efisiensi operasional PLN.

Teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui observasi, wawancara secara mendalam kepada informan yang bersangkutan, studi literatur serta media audio visual (Creswell, 2016). Proses penelitian ini dilakukan di PT.PLN (Persero) UP3 Kota Padang. Informan dalam penelitian ini adalah Bapak hasbullah.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Cara mengembangkan model governance digital terkait aplikasi atau digitalisasi di seluruh proses bisnis PLN yang efektif untuk mendukung peningkatan efisiensi operasional Perusahaan Listrik Negara (PLN)

Mengembangkan model tata kelola digital adalah proses merancang dan menerapkan kerangka kerja yang mengatur penggunaan teknologi digital dalam suatu organisasi atau pemerintahan. Tujuan pengembangan model tata kelola digital adalah untuk memastikan penggunaan teknologi digital dilakukan secara efektif, beretika, dan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku.

Terkait PLN Mobile, PLN saat ini sedang mengembangkan ulang aplikasi layanan yang telah ada sebelumnya bernama PLN Mobile. Bukan hanya sekadar aplikasi layanan, saat terjadi gangguan PLN Mobile sekarang sedang dalam tahap pengembangan menjadi sebuah SuperApp yang mengintegrasikan proses bisnis PLN. Jadi PLN saat ini lagi ada program Yantek Optimization. Di pln mobile sistemnya sudah sama seperti gojek, jadi kalau mati lampu di rumah tidak perlu lagi menelpon operator (1 2 3). Pakai PLN Mobile aja langsung lapor. Dalam hal itu kelihatan apa pemantauan petugas sudah sampai mana. Misalnya ketika kita memesan makanan, kita tahu kurir atau Petugas gojek sudah sampai mana. Sama seperti itu

mengembangkan salah satu digitalnya. Jadi ketika pelanggan itu lapor misalnya titik koordinatnya di beberapa tempat, yang di mana ada pelayanan terdekat di situ bisa langsung eksekusi gangguan itu. Salah satu digitalisasi yang dilakukan PLN Beberapa tahun terakhir ini.

Hambatan-hambatan yang mungkin muncul dalam penerapan model governance digital PLN Mobile dan cara mengatasinya

Hambatan merupakan suatu kendala yang merintang, perkembangan, atau keberhasilan seseorang dalam mencapai suatu tujuan atau melakukan suatu tindakan. Hambatan dapat berupa hambatan fisik, mental, emosional, sosial, atau berbagai jenis hambatan lainnya yang dapat berdampak negatif pada seseorang. Hambatan dapat terjadi dalam konteks pribadi, profesional, pendidikan atau sehari-hari dan dapat mempengaruhi individu atau kelompok. Tujuan utama mengatasi hambatan adalah mencari cara mengatasi hambatan tersebut sehingga seseorang dapat mencapai tujuan yang diinginkan.

Adapun yang menjadi kendala pada sisi masyarakat terkait PLN Mobile

1. pemahaman masyarakat banyak yang masih minim tentang pln mobile.
2. Beberapa belum paham teknologi.
3. Susahnya PLN mensosialisasikan aplikasi ke daerah yang di beberapa daerah sering mati lampu dan internetnya mati. Karena PLN tergantung sama sinyal, sehingga PLN sekarang tetap aktifkan telpon operator (1 2 3).

Beberapa solusi yang dilakukan oleh PLN untuk mengatasi kendala yang terjadi tersebut

1. Menyediakan loket di kantor - kantor pelayanan PLN tetap *stand by* 24 jam untuk menangani kendala seperti itu.
2. untuk masyarakat perkotaan kita juga punya 1, 2, 3. Kalau misalnya sinyal tidak ada. Kalaupun benar benar telepon pun tidak bisa maka Masyarakat harus pergi ke kantor pln terdekat. Sebagai contoh seperti di Balai Selasa paling jauh di kota padang ini punya beberapa kantor pelayanan lagi, jadi bukan di kantor utama di balai selasa. Tapi ada sampai ke lungang silaut di tapan itu ada kantor kantor kecilnya, kantor kantor pelayanan ya gitu.

Pengaruh dari penggunaan model governance digital terhadap peningkatan efisiensi operasional PLN dalam hal manajemen sumber daya, pemeliharaan infrastruktur, dan pelayanan pelanggan

Dalam konteks PLN, penggunaan model tata kelola digital berpotensi meningkatkan efisiensi operasional dalam pengelolaan sumber daya, pemeliharaan infrastruktur, dan layanan pelanggan. Misalnya, penerapan e-Government dapat menyederhanakan prosedur pemrosesan otorisasi dan otorisasi, sehingga mengurangi birokrasi serta menghemat waktu dan sumber daya. Selain itu, tata kelola digital dapat meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara PLN dan pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, pemasok, dan lembaga pemerintah.

PLN mobile salah satu efisiensinya yang diharapkan perusahaan adalah yang tadi. sebagai Contoh petugas piket selama ini mungkin Yang dibilang tiap stand by di belanti tabing terkadang mengalami Gangguan misalnya berfokus saat ini ada badai misalnya daerah tabing otomatis jadinya petugas hanya nge handle di tabing yang sebenarnya bisa kita manfaatkan dan petugas yang di belanti tadi dikurangi tadi. Padahal mungkin berdekatan titik lokasinya. Jadi di di Kota Padang ini layanan ada 4 kantor yaitu; belanti, tabing, indarung, sama kurangi. di setiap kantor pasti ada titik perbatasan, contoh dikurangi semua belanti itu di steba misalnya, jadi ketika ada gangguan steba, jembatan steba yang arah gunung pangilun itu Gajah Mada ya itu ULP belanti.

Yang dipasar setibanya itu kurangi. ketika ada gangguan di gunung pangilun misalnya. Petugas piket belanti. Misalnya di ulak karang sini sebenarnya petugas kurangi bisa efisiensi membantu. salah satu efisiensi di sisi petugas gangguannya. Kemudian ada juga mungkin di

satu efisiensi terkait dengan petugas pelayanan ini mungkin selama ini harus menyiapkan petugas pelayanan untuk misalnya pelanggan pelanggan yang masuk baru kantor kan sekarang pns sudah memangkas itu sudah meminimalisir itu.

Jadi tidak lagi memakai petugas petugas di loket terlalu banyak, mungkin tetap ada petugas di loket yang tetap menghandle keluhan keluhan pelanggan. Tetapi ketika untuk proses pasang baru naik daya itu sudah bisa diaplikasi semua itu efisiensinya di situ dan juga percepatan cash in perusahaan. Karena biasanya pelanggan misalnya mau pasang baru atau naik daya itu nunggu libur dulu kan atau nunggu waktu senggang bisa ke kantor PLN. Sekarang di hari dia ingin dia bisa memohon langsung.

Penggunaan model governance digital dalam manajemen sumber daya PLN membantu perusahaan dalam menghadapi tantangan dan peluang di sektor energi secara lebih efisien. Namun, implementasi model ini memerlukan investasi dalam teknologi, pelatihan karyawan, dan perubahan dalam proses kerja. Selain itu, aspek keamanan data dan perlindungan privasi pelanggan juga perlu diperhatikan secara serius. Peningkatan Kualitas Layanan yang efisiensi dalam manajemen sumber daya juga berdampak pada kualitas layanan yang diberikan kepada pelanggan. PLN dapat memberikan pelayanan yang lebih konsisten dan dapat diandalkan, yang meningkatkan kepuasan pelanggan. Model governance digital memungkinkan PLN untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, termasuk tenaga kerja, peralatan, dan bahan bakar. Dengan data yang diperoleh dari sistem digital, perusahaan dapat mengidentifikasi pola penggunaan sumber daya yang tidak efisien dan mengambil tindakan perbaikan. Misalnya, perusahaan dapat menyesuaikan jadwal kerja karyawan atau perawatan peralatan berdasarkan data real-time.

Penerapan model governance digital dalam manajemen pemeliharaan infrastruktur PLN dapat membantu perusahaan dalam meningkatkan efisiensi operasional secara keseluruhan dan mengurangi risiko kerusakan infrastruktur yang dapat mengganggu pasokan listrik. Dalam proses implementasi, perlu memperhatikan integrasi sistem yang sesuai, pelatihan karyawan, dan keamanan data untuk memaksimalkan manfaat dari model tersebut. Data dan analisis digital membantu PLN dalam perencanaan jangka panjang untuk penggantian atau peningkatan infrastruktur yang diperlukan. Ini membantu perusahaan dalam mengalokasikan sumber daya dengan lebih efisien dan merencanakan investasi yang sesuai. Dengan sistem manajemen pemeliharaan yang terotomatisasi dan terprogram, PLN dapat menjadwalkan perawatan pada saat yang tepat. Ini membantu dalam menjaga infrastruktur tetap dalam kondisi yang baik dan menghindari perawatan darurat yang lebih mahal. Penerapan model governance digital dalam manajemen pelayanan pelanggan dapat membantu PLN dalam meningkatkan hubungan dengan pelanggan, meningkatkan kepuasan pelanggan, dan mengurangi biaya administrasi. Namun, penting untuk memastikan bahwa sistem tersebut aman dan menjaga privasi data pelanggan dengan baik dalam penggunaannya. Selain itu, pelatihan bagi karyawan untuk berinteraksi dengan sistem ini dengan baik juga menjadi faktor kunci dalam kesuksesan implementasi. Model governance digital memberikan PLN kemampuan untuk mengenalkan inovasi dalam layanan pelanggan, seperti program pelanggan setia, pembayaran online, atau pemantauan konsumsi energi yang lebih cerdas. PLN dapat berkomunikasi dengan pelanggan melalui berbagai saluran digital, seperti email, aplikasi mobile, atau media sosial. Ini memudahkan dalam menyampaikan informasi terkini dan memastikan pelanggan tetap terinformasi. Dan Model governance digital memungkinkan pelanggan untuk mengakses informasi mengenai pemadaman listrik, pemeliharaan jaringan, dan tagihan secara online. Hal ini meningkatkan transparansi dan memberi pelanggan akses ke informasi penting.

Cara mengukur dan mengevaluasi keberhasilan implementasi model governance digital ini dalam konteks PLN

Dalam melakukan pengukuran kinerja organisasi atau proyek, sebelum dan setelah implementasi untuk melihat perbedaan dan mengevaluasi keberhasilan implementasi. Sebagai contoh, dengan mengukur peningkatan pendapatan, efisiensi operasional, atau tingkat kepuasan pelanggan. Melakukan evaluasi apakah implementasi berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan dan sejauh mana tujuan tersebut tercapai. Hal ini dapat dilakukan dengan mengumpulkan data, menganalisis hasil, dan membandingkan dengan tujuan yang telah ditetapkan.

Adapun cara yang dapat dilakukan untuk mengukur dan mengevaluasi keberhasilan implementasi model governance digital ini dalam konteks PLN adalah salah satunya, dari sisi pelayan bisa dilakukan dengan menggunakan feedback (umpan balik) dari pelanggan. Dalam mengukur kinerja pelayanan ada beberapa cara yang dapat dilakukan, yaitu salah satunya melalui jumlah pengguna yang mendownload aplikasi PLN Mobile. Jadi PLN menargetkan berapa jumlah masyarakat yang seharusnya mendownload PLN Mobile di Provinsi Sumatera Barat.

Terkait dengan pelayanan, ketika masyarakat suatu saat mencoba melaporkan keluhan terhadap PLN Mobile, masyarakat bisa memberikan rating yang menjadi salah satu penilai bagi pihak PLN. Ketika didapatkan ada yang memberikan rating buruk atau rating negatif, pihak PLN harus berusaha mencari lagi rating-rating positive lainnya untuk menutupi permasalahan tersebut. Sama halnya seperti aplikasi Gojek, ketika pelayanannya diberi bintang satu dapat diartikan bahwa kinerja dari pelayanan aplikasi tersebut buruk. Begitu juga dengan aplikasi PLN Mobile, pada saat ditemukan adanya keluhan pengguna yang memberikan bintang satu dapat diartikan bahwa kinerja dari pelayanan aplikasi PLN Mobile buruk. Selanjutnya, terkait dengan penilaian, PLN mengadakan survey kepuasan pelanggan yang dilakukan setiap tahun. Jika nantinya hasil survey yang dilakukan pihak PLN kepada masyarakat lalu masyarakat merasa puas, berarti kinerja dari PLN Mobile dinilai cukup bagus pelayanannya. Begitu juga sebaliknya, ketika hasil survey kepuasan pelanggan yang hasilnya tidak/kurang memuaskan, maka dari pihak PLN harus lebih berusaha lagi untuk meningkatkan baik dari pelayanannya maupun operasionalnya.

Praktik terbaik dari perusahaan lain atau sektor industri yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan model governance digital untuk PLN

Praktik terbaik dari perusahaan lain atau sektor industri yang dapat digunakan sebagai acuan dalam pengembangan model governance digital untuk PLN. PLN sebagai pelaksana dan unit pelaksana memiliki tanggung jawab sampai ke pusat ketika terdapat model yang menjadi tolak ukur atau perbandingan proses bisnis dan kinerja suatu perusahaan dengan perusahaan lain di kantor pusat. jika bisa di bandingkan contohnya dari sisi pelayanan aplikasi pln mobile hampir sama dengan aplikasi yang dimiliki oleh indihome yaitu my indihome. sebelum pln mempunyai aplikasi pln mobile, pihak pln bekerja sama dengan pihak indihome karena sifatnya yang sama untuk pelayanan, dimana jika terdapat permasalahan yang memiliki sangkut paut dengan pln maka akan diperantarai melalui aplikasi my indihome. jika di bandingkan dengan PDAM yang sudah mempunyai akses jika terjadi permasalahan air tetapi PDAM belum memiliki aplikasi seperti pln mobile dan my indihome.

Tidak perlu menelepon nomor 147, cukup mencari aplikasi Indihome dan petugasnya akan datang. Jika kita mengambil contoh dari perusahaan swasta seperti Gojek, mereka memiliki cara untuk memonitor pelayanannya, termasuk memantau petugas dan keluhan pelanggan. Hal yang sama berlaku untuk PLN, ketika ada aduan dari pelanggan, itu akan ditampilkan dalam proses manajemen unit. Setelah manajer unit menurunkannya ke bidang unit, langkah-langkah selanjutnya akan terlihat dan dapat dipantau. Contohnya apakah kasus

tersebut masih di tangan manajer atau sudah turun ke bidang lain. Informasi ini berguna untuk menghindari penundaan dalam menyelesaikan kasus. Setelah selesai, pelanggan akan diberitahu melalui laporan di aplikasi. Dalam hal ini, PLN Mobile digunakan sebagai sarana untuk layanan digitalisasi. Selain itu, PLN juga telah melakukan digitalisasi pada aspek surat-menyurat dengan menggunakan surat elektronik dan layanan pelanggan. Namun, untuk layanan mobil bagi masyarakat, PLN masih harus menyediakan solusi yang lebih baik.

KESIMPULAN

Mengembangkan model tata kelola digital adalah proses merancang dan menerapkan kerangka kerja yang mengatur penggunaan teknologi digital dalam suatu organisasi atau pemerintahan. Tujuan pengembangan model tata kelola digital adalah untuk memastikan penggunaan teknologi digital dilakukan secara efektif, beretika, dan sesuai dengan kebijakan dan peraturan yang berlaku. Terkait PLN Mobile, PLN saat ini sedang mengembangkan ulang aplikasi layanan yang telah ada sebelumnya bernama PLN Mobile. Bukan hanya sekadar aplikasi layanan, saat terjadi gangguan PLN Mobile sekarang sedang dalam tahap pengembangan menjadi sebuah SuperApp yang mengintegrasikan proses bisnis PLN.

Dalam konteks PLN, penggunaan model tata kelola digital berpotensi meningkatkan efisiensi operasional dalam pengelolaan sumber daya, pemeliharaan infrastruktur, dan layanan pelanggan. Selain itu, tata kelola digital dapat meningkatkan komunikasi dan kolaborasi antara PLN dan pemangku kepentingan, termasuk pelanggan, pemasok, dan lembaga pemerintah. Model governance digital memungkinkan PLN untuk mengoptimalkan penggunaan sumber daya, termasuk tenaga kerja, peralatan, dan bahan bakar. Dengan data yang diperoleh dari sistem digital, perusahaan dapat mengidentifikasi pola penggunaan sumber daya yang tidak efisien dan mengambil tindakan perbaikan. Misalnya, perusahaan dapat menyesuaikan jadwal kerja karyawan atau perawatan peralatan berdasarkan data real-time. Model governance digital memberikan PLN kemampuan untuk mengenalkan inovasi dalam layanan pelanggan, seperti program pelanggan setia, pembayaran online, atau pemantauan konsumsi energi yang lebih cerdas. PLN dapat berkomunikasi dengan pelanggan melalui berbagai saluran digital, seperti email, aplikasi mobile, atau media sosial. Ini memudahkan dalam menyampaikan informasi terkini dan memastikan pelanggan tetap terinformasi. Hal ini meningkatkan transparansi dan memberi pelanggan akses ke informasi penting.

REFERENSI

- Agustin, A. (2022). Inovasi PT. PLN (PERSERO) Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Terhadap Aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) Distribusi Lampung).
- Ahzahro, R. S. (2023). Strategi Peningkatan Penggunaan Inovasi Digital PLN Mobile oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten dengan Pendekatan Technology Acceptance Model (TAM). *Indonesian Journal of Economics, Business, Accounting, and Management (IJEBAAM)*, 1(6), 116-136.
- Asri, Y., Suliyanti, W. N., Kuswardani, D., & Fajri, M. (2022). Pelabelan Otomatis Lexicon Vader dan Klasifikasi Naive Bayes dalam menganalisis sentimen data ulasan PLN Mobile. *vol, 15*, 264-275.
- Faridah, A. N., & Hernawati, R. (2022, January). Efektivitas Pelayanan Ketenagalistrikan melalui Aplikasi PLN Mobile dalam Menangani Keluhan. In *Bandung Conference Series: Public Relations* (Vol. 2, No. 1, pp. 204-208).
- Fujianto, A. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Komputer).

- Fujianto, A. (2019). *Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode EUCS (End User Computing Satisfaction) Berdasarkan Prospektif Pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Jember* (Doctoral dissertation, Fakultas Ilmu Komputer).
- Larissa, A. V. (2020). *Inovasi Layanan Aplikasi PLN Mobile di PT. PLN (Persero) Unit Pelaksana Pelayanan Pelanggan Purwokerto (Studi Kasus di Kecamatan Purwokerto Timur)* (Doctoral dissertation, Universitas Jenderal Soedirman).
- Lengkey, G. R., Mandey, S. L., & Soepono, D. (2022). Pengaruh Promosi dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Pelanggan PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 10(4), 62-71.
- Muryono, D. A. (2022). *Pengaruh Penggunaan Aplikasi PLN Mobile sebagai Implementasi E-Service Quality dalam Transformasi Digitalisasi Pelayanan PT. PLN (Persero) terhadap Kepuasan Pelanggan (Studi Kasus di PT. PLN (Persero) Unit Induk Wilayah Sulawesi Selatan Tenggara Barat* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Nadhif, A. Z. (2018). Inovasi Layanan Pln Mobile Di Pt. Pln (Persero) Area Surabaya Selatan. *Publika*, 6(2).
- Tambunan, H. B., & Hapsari, T. W. D. (2021). Analisis Opini Pengguna Aplikasi New PLN Mobile Menggunakan Text Mining.
- Thanessa, S. (2022). *Implementasi Aplikasi PLN Mobile dalam Pelayanan Pelanggan PT PLN (Persero) UP3 Bukittinggi* (Doctoral dissertation, Universitas Negeri Padang).