

ABSTRAK
IMPLEMENTASI PENGGUNAAN APLIKASI PLN *MOBILE*
PADA BAGIAN PELAYANAN PELANGGAN
DI PLN ULP MEDAN DENAI

Oleh :

Alifia Zahra

Sebagai penyedia layanan kelistrikan bagi lebih dari 90 juta pelanggan, PT PLN (Persero) berkomitmen melindungi dan menjaga keamanan data pelanggan. Dan Komitmen ini selaras dengan amanat kebijakan Undang-Undang (UU) Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP). Dan Salah satu sumber daya terpenting yang dapat membantu suatu perusahaan berhasil adalah informasi. Informasi yang akurat, tepat waktu, relevan, dan lengkap dapat membantu pengambilan keputusan dan pada akhirnya meningkatkan kinerja dan pertumbuhan bisnis. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi penggunaan aplikasi PLN *Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai. Adapun metode penelitian yang peneliti gunakan ialah metode kualitatif. Metode Penelitian kualitatif adalah penelitian yang memiliki sifat deskriptif dan lebih cenderung menggunakan analisis. Hasil penelitian ini adalah apabila ditinjau dari teori Implementasi kebijakan, aplikasi PLN *Mobile* pada bagian pelayanan pelanggan di PLN ULP Medan Denai menunjukkan efektivitas kebijakan transformasi digital yang signifikan. Dan apabila di tinjau dari teori kualitas pelayanan, Komunikasi kebijakan digitalisasi bisnis ini berhasil menurunkan intensitas gangguan kelistrikan pelanggan lebih dari 25% (2022-sekarang), dengan penurunan durasi gangguan per pelanggan hingga 27% dan frekuensi gangguan per pelanggan hingga 25%. Disposisi implementor dalam mengubah layanan dari *stagnant* menjadi dinamis dan *forward looking* menunjukkan responsivitas terhadap tuntutan peningkatan kualitas pelayanan. Namun, dimensi *reliability* dan *empathy* dalam layanan masih memerlukan perbaikan, terlihat dari respon yang kurang antusias dari sebagian masyarakat, yang mengindikasikan perlunya peningkatan pada aspek *tangibles* dan *assurance* berupa fitur yang lebih responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Kata Kunci : *Implementasi, Kualitas Pelayanan, Aplikasi PLN Mobile*

ABSTRACT
**IMPLEMENTATION OF THE USE OF THE PLN MOBILE
APPLICATION IN THE CUSTOMER SERVICE SECTION
AT PLN ULP MEDAN DENAI**

By:

Alifia Zahra

As an electricity service provider for more than 90 million customers, PT PLN (Persero) is committed to protecting and maintaining the security of customer data. And this commitment is in line with the mandate of the policy of Law (UU) Number 27 of 2022 concerning Personal Data Protection (UU PDP). And one of the most important resources that can help a company succeed is information. Accurate, timely, relevant, and complete information can help decision making and ultimately improve business performance and growth. This study aims to determine how to implement the use of the PLN Mobile application in the customer service section at PLN ULP Medan Denai. The research method used by the researcher is a qualitative method. Qualitative research methods are research that has a descriptive nature and tends to use analysis. The results of this study are that when viewed from the theory of policy implementation, the PLN Mobile application in the customer service section at PLN ULP Medan Denai shows significant effectiveness of the digital transformation policy. And when viewed from the theory of service quality, this business digitalization policy communication has succeeded in reducing the intensity of customer electricity disruptions by more than 25% (2022-present), with a decrease in the duration of disruptions per customer by up to 27% and the frequency of disruptions per customer by up to 25%. The implementer's disposition in changing services from stagnant to dynamic and forward looking shows responsiveness to demands for improving service quality. However, the dimensions of reliability and empathy in services still need improvement, as seen from the less enthusiastic response from some people, which indicates the need for improvements in the tangibles and assurance aspects in the form of features that are more responsive to user needs.

Keywords: Implementation, Service Quality, PLN Mobile Application