

## ANALISIS KINERJA SISTEM INFORMASI PENGADUAN PADA APLIKASI PLN *MOBILE* DI PLN MAJALAYA

Rosmalina<sup>1</sup>, Lutfia Kasifatul<sup>2</sup>

<sup>1,2</sup>Program Studi Sistem Informasi Fakultas Teknologi Informasi Universitas Bale Bandung

<sup>1</sup>rosmalina.ros@gmail.com, <sup>2</sup>milahlutfia@gmail.com

### Abstrak

Analisis kinerja sistem informasi ini menggunakan metodologi analisis evaluasi *PIECES*. Penelitian ini dilakukan terhadap 500 responden yang menggunakan dan menerima manfaat Aplikasi PLN *Mobile* pada PT PLN (Persero) Rayon Majalaya. Analisis menunjukkan bahwa aspek *Performance* Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile* cukup baik, hal ini dikarenakan Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile* sudah bisa menyelesaikan masalah yang diadukan sesuai dengan keluhan pelanggan, diluar dari pembatalan sistem yang berasal dari pihak PLN maupun pihak pengguna. Dari aspek *Information and data*, Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile* sudah bisa menyediakan informasi yang sudah berjalan dengan baik karena informasi yang dihasilkan oleh Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile* sudah sesuai dengan yang dibutuhkan, tepat pada waktunya, bermanfaat dan dapat digunakan sebagaimana mestinya oleh pengguna sehingga bisa memecahkan masalah yang di adukan. Dari aspek *Economy* Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile* terjangkau untuk digunakan semua kalangan masyarakat, namun dalam pengembangannya membutuhkan biaya yang besar. Dari aspek *Control and Security*, Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile* sudah bisa menjaga keamanan data pengguna. Dari aspek *Efficiency* Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile* berjalan dengan baik, karena masalah yang diadukan bisa terselesaikan dalam waktu yang cepat hanya dengan mengadukan pada sistem. Dari aspek *Service* Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile* sudah baik karena bisa menyelesaikan masalah yang diadukan oleh pengguna dengan akurat.

Kata kunci : analisis kinerja, sistem informasi, *PIECES*

### Abstract:

This information system performance analysis uses the *PIECES* assessment investigation strategy. This inquire about was conducted on 500 respondents who utilized and gotten the benefits of the PLN Versatile Application at PT PLN (Persero) Rayon Majalaya. The examination appears that the Execution perspective of the PLN Portable Application Complaint Data Framework is very great, this can be since the PLN Portable Application Complaint Data Framework has been able to resolve the issues complained of concurring to client complaints, separated from framework cancellations beginning from PLN and the client. From the data and information viewpoint, the PLN Portable Application Complaint Data Framework can give data that's running well since the data created by the PLN Portable Application Complaint Data Framework is in understanding with what is required, on time, valuable and can be utilized appropriately by clients. so that it can unravel the issue being detailed. From an financial angle, the PLN Versatile Application Complaint Data Framework is

reasonable for utilize by all levels of society, but its improvement requires huge costs. From the Control and Security angle, the PLN Portable Application Complaint Data Framework can keep up the security of client information. From the angle of Complaint Data Framework Proficiency, the PLN Versatile Application runs well, since the issues complained of can be settled rapidly fair by complaining to the framework. From the Complaint Data Framework Benefit angle, the PLN Portable Application is sweet since it can illuminate issues complained by clients precisely.

*Keywords* : *performance analysis, information system, PIECES*

## 1. PENDAHULUAN

Aplikasi PLN *Mobile* adalah sebuah aplikasi layanan listrik digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero), yang memiliki visi menjadi perusahaan listrik terkemuka se-Asia Tenggara dan bertujuan untuk meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang tersedia. Sejak diluncurkan pada 31 Oktober 2016 lalu, PLN *Mobile* sudah mengalami pengembangan demi memberi layanan yang maksimal kepada masyarakat luas. Namun dalam implementasi nya dalam kehidupan sehari-hari pencapaian visi tersebut tidaklah mudah, hal ini dikarenakan memerlukan kerja sama yang baik antar pegawai (intern perusahaan) maupun dengan pihak luar (eksternal) perusahaan seperti pengguna PLN itu sendiri. Transformasi merupakan aspirasi dari insan-insan PLN itu sendiri hingga penting dalam setiap lapisan pengguna untuk menyampaikan aspirasi nya untuk meningkatkan kinerja aplikasi PLN *Mobile* ini. Kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan. (Rismawati, 2022) Suatu sistem akan berjalan dengan baik apabila setiap komponen didalamnya saling bekerja sama untuk mencapai satu tujuan, dimana antara sistem dan pengguna saling melakukan tanggapan dan umpan balik untuk mengetahui apakah sistem tersebut bekerja dengan baik atau tidak. Oleh karena itu fitur pengaduan

merupakan fitur yang tepat untuk mendukung komunikasi dua arah antara sistem dan pengguna.

Pengaduan merupakan bagian integral dari hubungan antara pelanggan dan penyedia layanan atau produsen. Pengaduan muncul dikarenakan kurang baiknya kinerja suatu sistem sehingga tujuan suatu sistem tidak tercapai dan tidak dapat dirasakan manfaatnya oleh pengguna. Sebagaimana menurut Suwanda bahwa pengaduan adalah bentuk ketidakpuasan pelanggan atas pelayanan yang diberikan oleh suatu lembaga. (Suwanda, 2023) Dengan adanya fitur pengaduan ini, diharapkan interaksi antara pelanggan dan PLN menjadi lebih efisien, memungkinkan perusahaan untuk merespons masalah dengan cepat dan meningkatkan kepuasan pelanggan.

Fitur pengaduan memfasilitasi pengguna untuk bisa menyuarakan kritik dan saran terkait dengan pelayanan yang telah di berikan oleh pihak PLN. Untuk mempermudah pengguna dalam menyuarakan hal tersebut, pelanggan dapat mengakses fitur pengaduan ini melalui aplikasi PLN *Mobile* yang dapat diunduh melalui *platform* perangkat *Mobile*. Untuk membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang terbaik dalam pemenuhan akan kebutuhan energi listrik maka penulis tertarik untuk melakukan analisis terhadap kinerja sistem informasi Aplikasi PLN *Mobile* dengan menggunakan metode

*PIECES*. Dengan adanya analisis ini diharapkan bisa membantu meningkatkan kinerja Aplikasi PLN *Mobile*.

## 2. KAJIAN PUSTAKA

### Sistem

Sistem adalah kegiatan untuk melihat sistem yang sudah berjalan, melihat bagaimana yang bagus dan tidak bagus, dan kemudian mendokumentasikan kebutuhan yang akan dipenuhi dalam sistem yang baru. (Yoki Firmansyah, 2020)

Sistem adalah kumpulan orang yang saling bekerja sama dengan ketentuan-ketentuan aturan yang sistematis dan terstruktur untuk membentuk satu kesatuan yang melaksanakan suatu fungsi untuk mencapai tujuan. (Alya Zahra, 2021)

### Informasi

Informasi adalah sebuah data mentah yang telah dipilah sedemikian rupa sehingga memiliki manfaat informatif bagi sebagian maupun banyak pihak. Informasi berarti suatu data yang sudah bisa diambil kesimpulan dan manfaatnya bagi penerima informasi tersebut sesuai dengan kebutuhan setiap orang berdasarkan kebutuhan dan sudut pandangnya mengenai informasi tersebut. Informasi yang dibutuhkan bisa berupa informasi yang berkaitan dengan pendidikan, sosial, budaya, politik, bisnis dan lain sebagainya. Dalam dunia bisnis, informasi adalah sumber daya bisnis yang sama dengan sumber daya bisnis lainnya seperti bahan baku, modal dan tenaga kerja

### Sistem Informasi

Sistem informasi adalah kegiatan dari prosedur yang diorganisasikan yang digunakan untuk menyediakan informasi pengambilan keputusan dan pengendalian pada sebuah organisasi.

(Fridayanthie, 2016) Suatu sistem memiliki sekumpulan kegiatan atau prosedur dalam menjalankan kegiatannya untuk mencapai tujuan dimana di dalam suatu sistem terdapat sekumpulan data yang sesuai dengan tujuan sistem maupun bidang sistem itu sendiri. sistem informasi merupakan suatu perkumpulan data yang terorganisasi beserta tatacara penggunaannya yang mencakup lebih jauh daripadasekedar penyajian.

Pemahaman tentang pengertian sistem informasi ini yang mengutip dari beberapa pendapat para ahli, (Kadir, 2014)

James Alter, sistem informasi adalah “kombinasi antar prosedur kerja, informasi, orang dan teknologi informasi yang diorganisasikan untuk mencapai tujuan dalam sebuah organisasi”.

Bodnar dan Hopwood, sistem informasi adalah kumpulan perangkat keras dan perangkat lunak yang dirancang untuk mentransformasikan data kedalam bentuk informasi yang berguna.

### Analisis Kinerja

Analisis adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan seperti mengurai, membedakan, memilah sesuatu untuk digolongkan dan dikelompokkan kembali menurut kriteria tertentu kemudian dicari kaitannya dan ditaksir maknanya. (Ojel., 2021)

Kinerja adalah bentuk perwujudan kerja seseorang pada suatu unit organisasi dimana dia bekerja. (Fauzi, 2020) Baik buruknya kerja seseorang menentukan baik buruknya kinerja seseorang. Pendapat ini selaras dengan pendapat Rismawati bahwa kinerja dalam perusahaan merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya tujuan perusahaan yang telah ditetapkan

### Pengaduan

Pengaduan masyarakat adalah pengaduan dari masyarakat kepada otoritas publik tentang kegagalan

layanan, pelanggaran tugas dan/atau pelanggaran. (Ikhwan, 2023)

#### Metode PIECES

*PIECES* adalah sebuah kerangka untuk mengidentifikasi masalah, harus dilakukan analisis terhadap kinerja, informasi, ekonomi, keamanan aplikasi, efisiensi dan pelayanan pengguna sistem (Nuryanti, 2017)

Metode analisa *PIECES* meliputi :

#### Analisis kinerja (*Performance Analysis*)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui kinerja sebuah sistem, apakah berjalan dengan baik atau tidak. Analisis Data dan Informasi (*Information and Data*)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui seberapa banyak dan seberapa jelas informasi yang akan dihasilkan untuk satu pencarian

#### Analisis ekonomis (*Economic*)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem tepat diterapkan pada suatu lembaga informasi dilihat dari segi finansial dan biaya yang dikeluarkan

#### Pengendalian dan Pengamanan (*Control and Security*)

Analisis ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana pengawasan dan kontrol yang dilakukan agar sistem tersebut berjalan dengan baik

#### Efisiensi (*Efficiency*)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem efisien atau tidak. Secara umum, efisiensi mengukur seberapa baik suatu sistem, proses, atau kegiatan mampu menghasilkan output yang diinginkan dengan menggunakan jumlah sumber daya yang minimal

#### Pelayanan (*Service*)

Analisis ini dilakukan untuk mengetahui apakah suatu sistem memiliki tingkat pelayanan yang baik atau tidak

### 3. METODE PENELITIAN

Metode analisis yang digunakan adalah metode analisis *PIECES* dan Statistik deskriptif statistika deskriptif adalah statistika yang berkenaan dengan metode atau cara mendeskripsikan, menggambarkan, menjabarkan, atau menguraikan data (Boediono & Wayan, 2014). Statistik deskriptif adalah statistik yang bertujuan untuk mendeskripsikan atau menggambarkan data. Metode statistik deskriptif sesuai digunakan untuk menganalisis data yang berkaitan dengan pengaduan. Hal ini dikarenakan informasi yang diperoleh dari pengaduan merupakan buah dari pemikiran pengguna terkait dengan ketidaksiharan antara tujuan dan sistem yang sedang berjalan

### 4. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### Mengatur data

Data diatur mulai dari menyiapkan, mengumpulkan dan membersihkan data. Berikut merupakan *dataset* yang sudah dikumpulkan dan disiapkan

| B        | C               | D                           | E                | F            | G            | H   |
|----------|-----------------|-----------------------------|------------------|--------------|--------------|---|
| NO LAPOR | NAMA TYPE ISSUE | NAMA                        | POSISI           | NO TELEPON   | DESKRIPSI    | RINGKASAN   |
| 1        | KS12312060263   | Informasi                   | BP INDIRA        | ULP MAJALAYA | 82124946562  | TERKAIT PELANGGAN PENGUJIAN PB DI                         |
| 2        | KS12312060258   | APP                         | BP MANDANG       | ULP MAJALAYA | 82119920944  | PELANGGAN INGIN PINDAH KABEL SR KA                        |
| 3        | KS42312060756   | Penyambungan Sementara (PS) | BP KAARTONO      | ULP MAJALAYA | 813124455060 | MOHON UNTUK DITINDAKLANJUTI. INF                          |
| 4        | KS12312050311   | Informasi                   | BP INDIRA        | ULP MAJALAYA | 82124946562  | NO TELEPON BISA WA  |
| 5        | KS12312040695   | Informasi                   | BP INDIRA        | ULP MAJALAYA | 82124946562  | TERKAIT LAPOR KS123120201047 STATU                        |
| 6        | KS42312041246   | APP                         | APANDI RIOWAN    | ULP MAJALAYA | 6,285322e-12 | isi pulisa yang 100 namun gagal terus                     |
| 7        | KS12312040352   | Perubahan Data              | BP RIKI          | ULP MAJALAYA | 81112828089  | PELANGGAN TARIF 12 DATA 197000VA N                        |
| 8        | KS42312030780   | Informasi                   | PAK AHMAD SAHRUL | ULP MAJALAYA | 899629827    | MOHON TINDAK LANJUTI 1 RUMAH SER                          |
| 9        | KS123120201328  | APP                         | BP ASEP          | ULP MAJALAYA | 81322121256  | PELANGGAN TIDAK PERNAH PELANGGAN TIDAK BISA INPUT TOKEN ? |
| 10       | KS123120201047  | APP                         | BP INDIRA        | ULP MAJALAYA | 82124946562  | PELANGGAN PERMOHON PB 1300VA PAI                          |
| 11       | KS42312020700   | EV Home Charging            | Toni Hermawan    | ULP MAJALAYA | 6,282344e-12 | kabel jalur kendur kebawah moton i                        |
| 12       | KS423120112804  | APP                         | Iusi elviana     | ULP MAJALAYA | 6,285946e-12 | tidak bisa di isi token kenapa ya                         |
| 13       | KS42312011497   | APP                         | Nisa Invenni     | ULP MAJALAYA | 6,289611e-12 | kwih listrik diblokir tidak bisa mengisi                  |
| 14       | KS42312017828   | APP                         | agung muljana    | ULP MAJALAYA | 6,282135e-12 | no token listrik hilang                                   |
| 15       | KS42312013178   | Informasi                   | Aam Abdussalam   | ULP MAJALAYA | 6,285322e-12 | Salam warahmah, permohonan tiang                          |
| 16       | KS42312015204   | APP                         | wulen karmayanti | ULP MAJALAYA | 6,281398e-12 | token susah masuk   |
| 17       | KS42312013708   | APP                         | simta asih       | ULP MAJALAYA | 6,282135e-12 | tidak mengisi token ,yang 20,50,100                       |
| 18       | KS42312012444   | APP                         | Asep Rachmat     | ULP MAJALAYA | 6281213895   | teganggan listrik turun terus kurang di                   |
| 19       | KS42312006368   | APP                         | FACHMI IRIAWAN   | ULP MAJALAYA | 6,28388e-12  | Mohon bantuanya tidak bisa beli pul                       |
| 20       | KS2312001079    | Tagihan Listrik dan Token   | JEJE             | ULP MAJALAYA | 8530366515   | MOHON UNTUK DITINDAKLANJUTI PELA                          |
| 21       | KS42312005680   | APP                         | FACHMI IRIAWAN   | ULP MAJALAYA | 6,28388e-12  | Mohon bantuanya tidak bisa beli pul                       |

Gambar 1 Dataset Laporan Keluhan tahun 2023

### Data cleansing

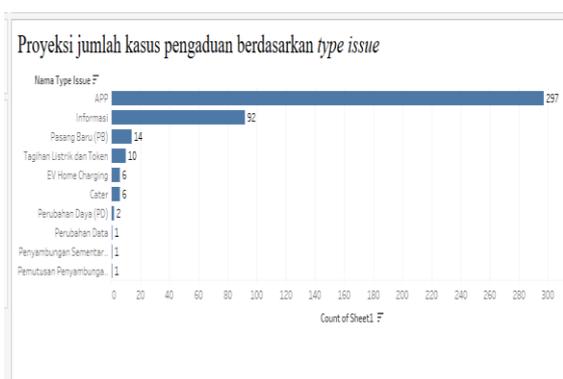
Data *cleansing* merujuk pada proses identifikasi dan koreksi kesalahan atau ketidakakuratan dalam *dataset*. Tujuan utama dari data *cleansing* adalah untuk meningkatkan kualitas data, memastikan keakuratan, konsistensi, dan keberlanjutan informasi. Berikut merupakan tampilan *dataset* pada saat sudah mengalami data *cleansing*

| A        | B               | C                           | D                 | E           | F         | G   | H                | I |
|----------|-----------------|-----------------------------|-------------------|-------------|-----------|---|------------------|---|
| NO LAPOR | NAMA TYPE ISSUE | NAMA                        | POSISD            | NO. TELEPON | DESKRIPSI | RINGKASAN   | TANGGAL BUAT     |   |
| 1        | 65421200202     | Informasi                   | BP INDIRA         | 0212454862  |           | TERKAIT PELANGGIAN PENGALIHAN PERANGKAN NO AGRIDA 555139121120205   | 04/12/2023 08:53 |   |
| 2        | 65421200202     | APP                         | BP HADISING       | 0212454862  |           | PELANGGIAN INSTALASI PANGKALAN KABEL DI KAWASAN RUMAH KUNYIT DAN MOCHON NO 81 04/12/2023 09:51            |                  |   |
| 3        | 65421200202     | Penyambungan Sementara (PS) | BP WARTONO        | 0212454862  |           | KELOMPOK UMUM DITRACAGALANU... NO PELANGGIAN NO 02 02/2023 SUMBER BELAK 04/12/2023 09:29                  |                  |   |
| 4        | 65421200202     | Informasi                   | BP INDIRA         | 0212454862  |           | TERKAIT PELANGGIAN PENGALIHAN PERANGKAN NO AGRIDA 555139121120205   | 04/12/2023 09:59 |   |
| 5        | 65421200202     | Informasi                   | BP INDIRA         | 0212454862  |           | TERKAIT LAPORAN KELOMPOK UMUM STATUS SELESAI PELANGGIAN PERMOCHON PER 1009 04/12/2023 09:59               |                  |   |
| 6        | 65421200202     | APP                         | AFANDI HIZWAN     | 0212454862  |           | isi pulpa yang 100 namun gigitan terus ketika di masukan, padahal regensi bone 04/12/2023 09:58           |                  |   |
| 7        | 65421200202     | Perubahan Data              | BP FARI           | 0212454862  |           | PELANGGIAN TERKAIT DATA KELOMPOK UMUM BERANGKARAN... 04/12/2023 09:58                                     |                  |   |
| 8        | 65421200202     | Informasi                   | RAHMAN SHARIF     | 09999787    |           | KELOMPOK UMUM DITRACAGALANU... NO PELANGGIAN SUMBER BELAK 04/12/2023 09:51                                |                  |   |
| 9        | 65421200202     | APP                         | BP ASEP           | 0212454862  |           | PELANGGIAN TOLAK PERHAR... PELANGGIAN TOLAK BISA INDI... TOLAK SETELAH UPDATES WORKAL... 04/12/2023 09:40 |                  |   |
| 10       | 65421200202     | APP                         | BP INDIRA         | 0212454862  |           | PELANGGIAN PERMOCHON PER 1009 PAKET LUP PALS... NO AGRIDA 555139121120205                                 | 04/12/2023 09:57 |   |
| 11       | 65421200202     | EV Home Charging            | Tom Hermawan      | 0212454862  |           | kabel jalur tender kelabak, motor untuk segera di perbaiki  | 04/12/2023 09:56 |   |
| 12       | 65421200202     | APP                         | Hani elviana      | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 13       | 65421200202     | APP                         | Nisa Ismail       | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 14       | 65421200202     | APP                         | ngang mahana      | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 15       | 65421200202     | Informasi                   | Ahm Abdullah      | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 16       | 65421200202     | APP                         | wulan karmasari   | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 17       | 65421200202     | APP                         | Yusuf dan         | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 18       | 65421200202     | APP                         | Asep Rachmat      | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 19       | 65421200202     | APP                         | FACHRI IRWAN      | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 20       | 65421200202     | APP                         | JEE               | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 21       | 65421200202     | APP                         | FACHRI IRWAN      | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 22       | 65421200202     | APP                         | Yusuf dan         | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 23       | 65421200202     | EV Home Charging            | Asep Rachmat      | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 24       | 65421200202     | Informasi                   | BP UCI            | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 25       | 65421200202     | Informasi                   | BP FERDIA         | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 26       | 65421200202     | APP                         | BP BRAMANI GUTAMA | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |
| 27       | 65421200202     | APP                         | cihe              | 0212454862  |           | tidak bisa di st token karena p... 04/12/2023 09:40   |                  |   |

Gambar 2 Dataset setelah mengalami proses data cleansing

### Analisis dataset

Analisis *dataset* dilakukan untuk mengetahui proyeksi jenis pengaduan yang sering dilaporkan oleh pengguna yang dikelompokkan sesuai jenis atau tipe isunya

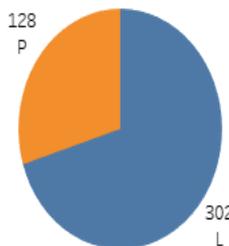


Gambar 3 Grafik jumlah kasus pengaduan berdasarkan jenis

### 1) Karakteristik pengguna aplikasi PLN Mobile

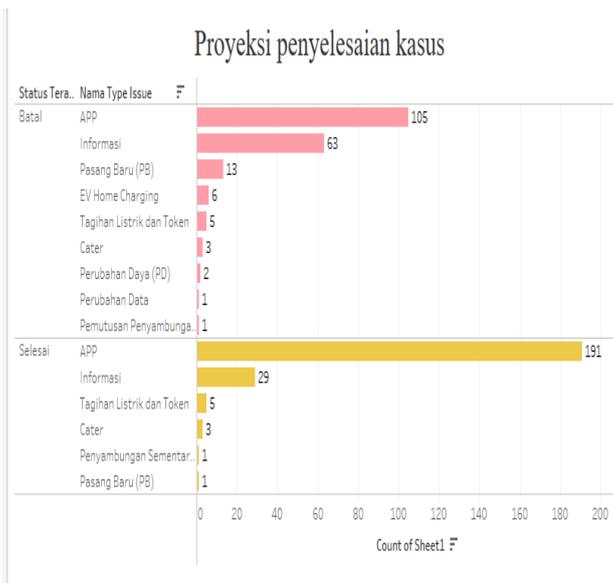
Menganalisis karakteristik lapisan pengguna (user persona) adalah suatu proses untuk memahami dan mengidentifikasi profil dan kebutuhan pengguna target secara mendalam. Pembuatan user persona dapat membantu dalam pengembangan produk atau layanan yang lebih sesuai dengan kebutuhan dan preferensi pengguna. Berikut merupakan grafik terkait karakteristik pengguna aplikasi PLN *Mobile* berdasarkan data yang tersedia dalam *dataset* laporan keluhan tahun 2023 :

Proyeksi jumlah pengguna berdasarkan gender



Gambar 4 Grafik proyeksi pengguna aplikasi PLN Mobile berdasarkan gender

### Proyeksi penyelesaian kasus



Gambar 5 Grafik proyeksi penyelesaian kasus

Berdasarkan grafik di atas dapat diketahui bahwa jumlah kasus yang

selesai lebih banyak dibandingkan dengan jumlah kasus yang dibatalkan, baik oleh pihak pengguna maupun pihak PLN. Jika dipersenkan maka sebanyak 53% kasus terselesaikan. Penyelesaian atau pembatalan kasus yang diadakan pada PLN *Mobile* atau layanan pelanggan PLN dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor. Beberapa hal yang mungkin mempengaruhi pembatalan kasus di antaranya:

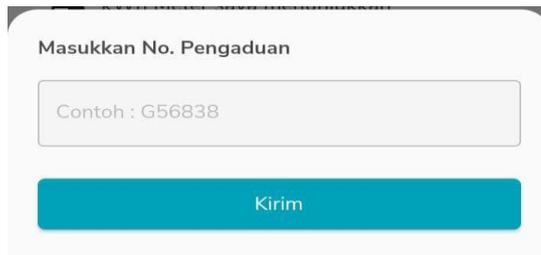
1. Klarifikasi Informasi: Jika ada kesalah pahaman atau informasi yang kurang jelas dalam kasus yang diadakan, proses pembatalan dapat dimulai dengan klarifikasi dan panelising nnnjjijko lebih lanjut. Pelanggan dan PLN dapat bekerja sama untuk memahami situasi dengan lebih baik.
2. Pemecahan Masalah: Jika masalah yang diadakan dapat diselesaikan atau diperbaiki, PLN mungkin menawarkan solusi atau tindakan korektif yang dapat memuaskan pelanggan. Jika pelanggan merasa puas dengan solusi yang diberikan, mereka mungkin memutuskan untuk membatalkan kasus.
3. Ketidak sesuaian dengan kebijakan atau prosedur: Jika kasus yang diadakan ternyata tidak sesuai dengan kebijakan atau prosedur yang berlaku, PLN dapat memberikan penjelasan dan alasan mengapa kasus tersebut tidak dapat diproses
4. Pemberian Kompensasi: PLN mungkin menawarkan kompensasi atau insentif tertentu sebagai sddftanggapan terhadap keluhan pelanggan. Jika pelanggan menerima kompensasi tersebut, mereka mungkin memilih untuk membatalkan kasus.
5. Penyelesaian Perselisihan: Jika kasus melibatkan perselisihan

yang lebih serius, PLN dan pelanggan dapat mencari penyelesaian perselisihan melalui negosiasi atau mekanisme alternatif penyelesaian sengketa.

6. Keterbatasan Teknis atau Administratif: Beberapa kasus mungkin terhambat oleh keterbatasan teknis atau administratif. Dalam beberapa situasi, PLN mungkin tidak dapat memproses atau menyelesaikan kasus tertentu karena batasan sistem atau prosedur tertentu.
7. Komunikasi yang Efektif: Komunikasi yang terbuka dan efektif antara pelanggan dan PLN dapat memainkan peran penting dalam memahami dan menyelesaikan masalah. Jika komunikasi berjalan dengan baik, kemungkinan pemahaman dan penyelesaian kasus dapat meningkat
8. Pelanggan memencet tombol kirim keluhan lebih dari satu kali sehingga menyebabkan *double data*, hal ini dapat diketahui dari nama pelanggan yang sama dengan keluhan yang sama seperti pada gambar berikut

Setiap kasus dapat memiliki dinamika dan faktor yang berbeda, dan penyelesaian kasus yang diadakan pada PLN *Mobile* akan tergantung pada konteks spesifik dari masalah yang dihadapi oleh pelanggan. Disarankan untuk mengikuti prosedur yang telah ditetapkan oleh PLN dan berkomunikasi secara langsung dengan pihak yang berwenang untuk mendapatkan informasi dan solusi yang akurat. Berikut merupakan fitur yang terdapat pada Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi PLN *Mobile*

## 1. Lacak pengaduan anda



Gambar 6 Input nomor pengaduan

## 2. Cek padam sekitar saya

Pada fitur ini pengguna bisa mengecek pemadaman di daerah sekitar pengguna.

## 3. Daftar topik yang sering dilaporkan pengguna

Pada fitur ini terdapat daftar topik yang sering dilaporkan oleh pengguna. Berikut merupakan penjabaran dari topik-topik yang di maksud :

- Pengaduan listrik padam. Pemadaman listrik dapat terjadi karena berbagai alasan, seperti gangguan teknis, pemeliharaan, atau faktor alam seperti badai atau bencana alam
- Pengaduan pasang baru, perubahan daya dan pasang sementara. Pengaduan terkait pasang baru, perubahan daya, dan pasang sementara biasanya terkait dengan permintaan atau kebutuhan pelanggan untuk melakukan perubahan atau penambahan layanan listrik.
- Permasalahan kWh meter pra bayar dan pasca bayar.

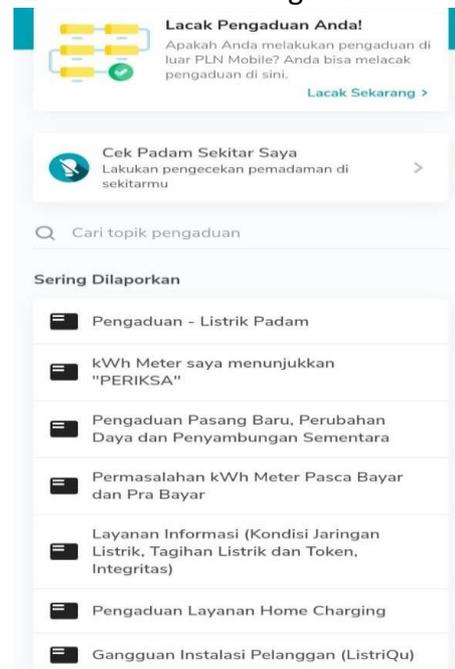
Adapun langkah-langkah untuk melaporkan keluhan pelanggan dalam Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi *PLN Mobile* adalah sebagai berikut :

1. Buka aplikasi *PLN Mobile*, maka akan muncul tampilan sebagai berikut :



Gambar 7 Tampilan utama Aplikasi *PLN Mobile*

## 2. Klik tombol "Pengaduan"

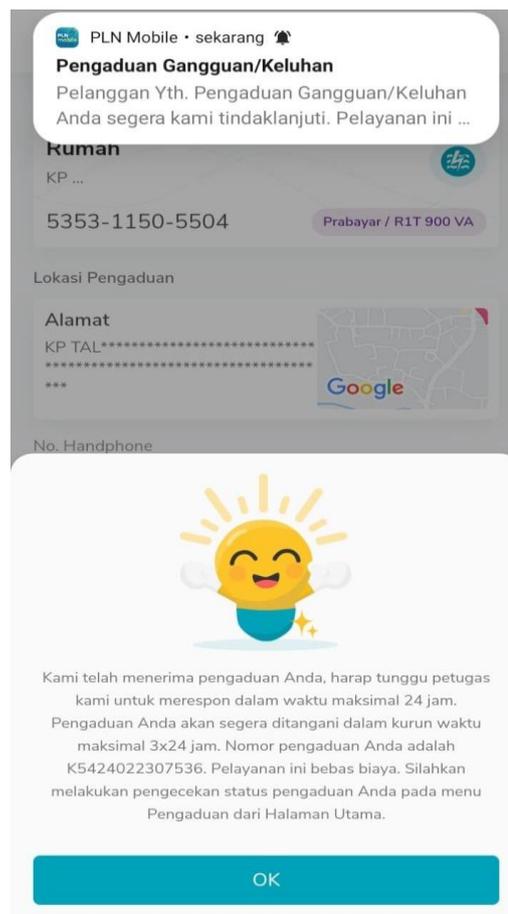


Gambar 8 Tampilan utama Sistem Informasi Pengaduan Aplikasi *PLN Mobile*

3. Berikut merupakan tampilan pengaduan dengan menggunakan alamat ID Pelanggan atau Nomor Meter. Pelanggan akan diarahkan untuk memilih titik lokasi yang sesuai dengan yang dilaporkan oleh pelanggan. Setelah lokasi sesuai, maka klik tombol “Konfirmasi”.

*Gambar 9 Tampilan isian kelengkapan pengaduan*

Gambar berikut merupakan tampilan lanjutan dari langkah sebelumnya. Dari gambar 9 dapat diketahui bahwa pelanggan perlu menuliskan nomor handphone untuk jika kemudian kasus yang di adukan perlu tindak lanjut sekaligus untuk berkomunikasi dengan pihak PLN. Pelanggan akan di hubungi jikakasus perlu ditindak lanjut, jika tidak pelanggan tidak akan dihubungi. Lalu pelanggan perlu menambahkan deskripsi dan foto untuk menjadi keterangan tambahan saat dilakukan tindakan oleh petugas PLN



*Gambar 10 Tampilan penerimaan pengaduan oleh pihak PLN*

## 5.KESIMPULAN

Sistem informasi pengarsipan surat masuk dan surat keluar ini sangat membantu dalam pengelolaan surat sehingga petugas dalam hal ini penyuluh di Balai Penyuluh Pertanian sangat terbantu menjadikan proses kerja lebih efektif dan efisien.

## Referensi

Alya Zahra, P. T. (2021). *RANCANG BANGUN SISTEM JUAL BELI HEWAN TERNAK BERBASIS WEB*. Naratif Jurnal Nasional Riset Aplikasi Dan Teknik

- Informatika, 3(02).  
<https://doi.org/10.53580/naratif.v3i02.135>.
- Boediono, & Wayan, K. (2014). *Teori dan aplikasi : Statistika dan probabilitas*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya Offset.
- Fauzi, A. &. (2020). *Manajemen Kinerja*. Surabaya: Airlangga University Press.
- Fridayanthie, E. W. (2016). *Rancang Bangun Sistem Informasi Simpan Pinjam Karyawan Menggunakan Metode Object Oriented Programming*. Jurnal Techno Nusa Mandiri, 13(2).
- Ikhwan, A. &. (2023). *Perancangan Sistem Informasi Laporan Pengaduan Masyarakat Berbasis WEB pada Dinas ESDM SUMUT*. . Jurnal Ilmu Komputer, 2(1).  
<https://doi.org/10.56211/helloworld.v2i1.193>.
- Kadir, A. (2014). *Pengenalan Sistem Informasi Edisi Revisi*. .  
<https://doi.org/10.13140/2.1.2637.6328>.
- Nuryanti, Y. (2017). *Kajian Penerapan Sistem Informasi Akademik Dengan Menggunakan Metode PIECES Dalam Meningkatkan Kepuasan Civitas Akademika Stie-Stmik Insan Pembangunan*. Jurnal Insan Pembangunan Sistem Informasi Dan Komputer (IPSIKOM), 5(2).
- Ojel. (2021). *analisis*. Dosenpendidikan.Co.Id.
- Rismawati, M. (2022). *Evaluasi Kinerja Penilaian Kinerja Atas Dasar Prestasi Kerja Berorientasi Kedepan*. In Celebes Media Perkasa.
- Suwanda, R. Y. (2023). *Sistem Pengaduan Pelanggan Berbasis Website Pada PT PLN (Persero) ULP Krueng Geukueh Aceh Utara*. Jurnal Minfo Polgan, 12(1).  
<https://doi.org/10.33395/jmp.v12i1.12432>.
- Yoki Firmansyah, M. R. (2020). *Sistem Informasi Pengaduan Warga Berbasis Website ( Studi Kasus : Kelurahan Siantan Tengah , Pontianak Utara )*. Jurnal Cendikia, XIX(April).