BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

PLN (Perusahaan Listrik Negara) dibentuk berdasarkan Undang- Undang Nomor 15 Tahun 1964 tentang Pembentukan Perusahaan Umum Listrik Negara. Undang-undang ini menjadi dasar hukum pembentukan PT PLN (Pesero) sebagai Badan Usaha Milik Negara yang bertanggung jawab dalam penyediaan, distribusi, dan pelayanan listrik di Indonesia. Secara singkat di dalam Undang-Undang juga dijelaskan beberapa poin seperti pembentukan perusahaan umum yang berfungsi untuk mengelola kelistrikan di Indonesia, tanggung jawab negara PT PLN (Persero) untuk memastikan distribusi listrik yang merata dan terjangkau bagi masyarakat, dan menegaskan bahwa PLN merupakan badan usaha yang dimiliki oleh negara sepenuhnya. Selain itu regulasi terkait PT PLN (Persero) juga diatur lebih lanjut dalam beberapa undang-undang lain, seperti undang- undang nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan secara lebih rinci termasuk kebijakan, penyelenggaraan dan peran serta tanggung jawab PT PLN (Persero).

Sebagai badan usaha milik negara (BUMN), PT PLN (Persero) harus memenuhi kewajibannya sebagai penyedia layanan kelistrikan untuk memastikan bahwa pasokan listrik yang disalurkan kepada pelanggan aman, terjangkau dan handal. PT PLN (Persero) harus memenuhi standar kualitas layanan tertentu serta menjaga transparansi, akuntabilitas, dan keadilan dalam pembagian layanan. Sebagai layanan publik, PLN harus menjaga transparansi, keadilan, dan keberlanjutan dalam menyediakan listrik untuk seluruh masyarakat Indonesia.

PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar memegang peran yang penting dalam Menjaga stabilitas pasokan listrik di wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara dan Sulawesi Barat, sehingga dapat mendukung masyarakat

dalam sektor ekonomi dan kesejahteraan masyarakat. Selain sebagai perusahaan yang mengelola pembangkit, dan distribusi listrik PLN juga memiliki fungsi penting sebagai penyedia pelayanan publik. PLN memiliki komitmen untuk memberikan layanan terbaik kepada pelanggan baik individu, rumah tangga maupun sektor industri.

Mengikuti perkembangan zaman di era yang modern ini, pelayanan publik tidak susah lagi untuk diakses. Pelayanan publik telah memasuki era dimana semua orang dapat mengakses hanya dengan melalui beberapa platform digital untuk memudahkan masyarakat. PT PLN(Persero) memiliki peran penting dalam meningkatkan efisiensi operasional, pelayanan pelanggan dan pengelolaan energi secara keseluruhan. Dengan berkembanganya teknologi, PT PLN (Persero) dapat meningkatkan kualitas data dan pengelolaan informasi. Digitalisasi memungkinkan PT PLN (Persero) untuk memberikan layanan yang lebih cepat, responsive dan transparan serta mendukung perkembangan teknologi terkait kelistrikan yang lebih canggih dan berkelanjutan. Menurut Aagard et al Digitalisasi merupakan teknologi yang sedang tren di era globalisasi berkembang mengikuti perkembangan zaman yang semakin modern . (Sari dan Diana 2024) Digitalisasi memanfaatkan teknologi computer dan internet untuk mengubah informasi, system dan layanan yang di konversi menjadi format digital. Manfaat dari digitalisasi ini ialah mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan efisiensi dalam berbagai aspek kehidupan pada sector bisnis, pemerintahan, Pendidikan dan kehidupan sehari-hari. Dalampelayanna public digitalisasi menjadi peran utama yang dapat menjadi tameng karna dapat membawa manfaat bagi pelanggan dan masyarakat umum.

Pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar dapat semakin ditingkatkan melalui penerapan digitalisasi, yang memungkinkan berbagai proses dalam penyediaan layanan listrik menjadi lebih efisien, akurat, dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan. Sebagai penyedia

layanan publik yang menjangkau wilayah Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Barat, PT PLN Unit Induk Distribusi Sulselrabar memiliki peran penting dalam memberikan pasokan listrik kepada masyarakat. Digitalisasi dapat menjadi kunci untuk mengoptimalkan pelayanan dan meminimalisir berbagai kendala yang ada dalam sistem distribusi dan verifikasi tagihan.

Pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi khususnya pada bidang perencanaan ada rangkaian proses yang dilakukan untuk memastikan kesesuaian, kelengkapan dan kebenaran dokumen atau berkas tagihan yang diajukan dengan standar prosedur yang berlaku. Pada proses verifikasi dokumen atau berkas tagihan ini terdapat beberapa kriteria yang telah ditentukan untuk mengatakan bahwa berkas tagihan tersebut telah memenuhi prosedur. Hal ini menjadi titik kontrol dalam memastikan segala kegiatan perencanaan telah dilaksanakan dengan benar dan sesuai anggaran.

Proses verifikasi berkas tagihan dan pengelolaan dokumen yang dilaksanakan oleh bidang perencanaan pada PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi masih dilakukan secara manual, meskipun berjalan dengan baik dan masih mengandalkan proses tradisional yang melibatkan dokumen fisik sangat berpotensi untuk menghadirkan beberapa tantangan terkait efisiensi, kecepatan dan keamanan data. Tantangan dari system manual yaitu lambat dan tidak efisien proses verifikasi dan alur berkas tagihan yang dilakukan secara manual cenderung akan lambat yang mengakibatkan kualitas pelayanan dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulselrabar menurun akibat fatal lainnya yaitu turunnya rasa kepercayaan dari pelanggan.

Melihat banyaknya peluang masalah yang akan ditimbulkan dan mengingat efisiensi dan akurasi dalam proses verifikasi, digitalisasi dapat memberikan banyak manfaat untuk meminimalisir masalah yang akan ditimbulkan terhadap perusahaan selain meminimalisir masalah, penerapan digitalisasi juga dapat

membuat pengelolaan data serta informasi dokumen akan lebih terorganisir dan sistematis, karena semua dokumen akan disimpan dalam format digital yang dapat diakses, dicari dan dikelola dengan mudah. Pendekatan memungkinkan penyimpanan data dalam bentuk yang terstruktur, mengurangi kemungkinan kehilangan atau kerusakan dokumen, serta meminimalkan kekacauan yang sering muncul dalam pengarsipan secara fisik. Selain itu, proses pencarian dan pembaruan informasi dapat dilaksanakan secara efisien dan tepat tanpa perlu melewati tumpukan dokumen, sehingga memastikan bahwa semua data selalu terkini dan dapat dipertanggung jawabkan dengan jelas.

B. Rumusan Masalah

1. Apa saja kendala yang dihadapi dalam pengelolaan berkas tagihan di PT PLN UID SulSelRaBar?
2. Bagaimana proses perancangan dan implementasi sistem digitalisasi berkas tagihan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses verifikasi di PT PLN UID SulSelRaBar?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui kendala yang dihadapi dalam pengelolaan berkas tagihan di PT PLN UID SulSelRaBar
2. Untuk mengetahui bagaimana proses perancangan dan implementasi sistem digitalisasi berkas tagihan dapat meningkatkan efisiensi dan akurasi proses verifikasi berkas tagihan di PT PLN UID SulSelRaBar.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis

   Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat khususnya untuk pengembangan teori dan memberikan pemahaman yang lebih dalam terkait digitalisasi pelayanan publik

2. Manfaat praktis

Secara praktis penelitian ini akan meningkatkan efisiensi dan akurasi pengelolaan berkas tagihan di PT PLN UID SulSelRaBar, memudahkan akses data, dan meningkatkan kinerja karyawan. Selain itu, hasil penelitian juga dapat menjadi referensi bagi institusi Pendidikan, peneliti lain dan khususnya badan usaha milik negara PT PLN (Persero) UID SulSelRaBar tentang bagaimana penerapan digitalisasi pelayanan publik.

3. Manfaat akademis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan ajar sehingga mahasiswa bisa mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang digitalisasi pelayanan public dan penelitian ini dapat menjadi acuan peneliti selanjutnya yang tertarik mengangkat topik yang sama atau topik yang terkait