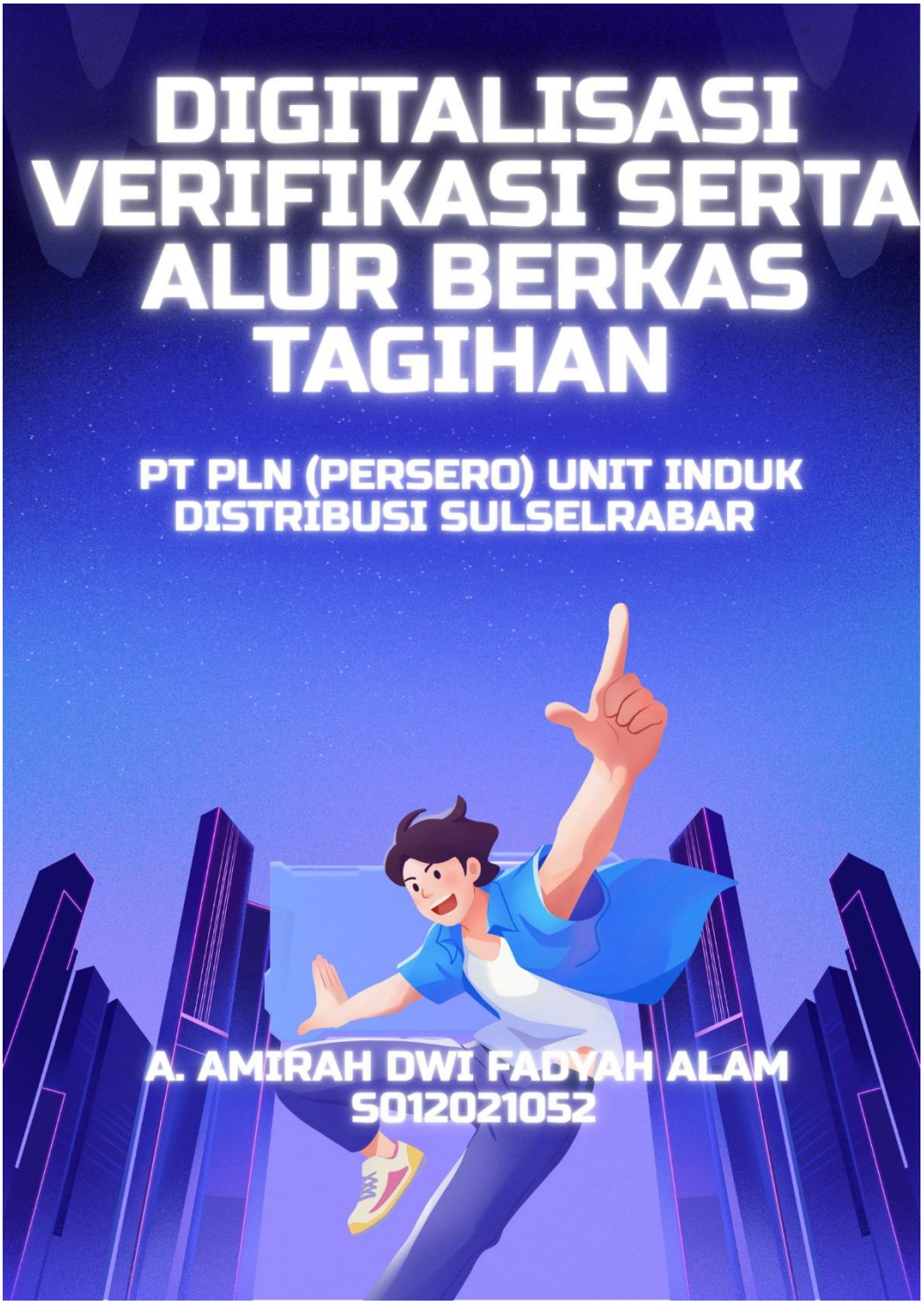
BAB V

OUTPUT PENELITIAN

A. Halaman Sampul Laporan Akhir Pelaksanaan Proyek Perubahan

Gambar 2 Sampul Output Penelitian



Sumber: Peneliti,2025

B. Pendahuluan

1. Latar Belakang Pelaksanaan Proyek Perubahan

Di era digital seperti saat ini, transformasi teknologi informasi menjadi salah satu pendorong utama dalam menciptakan proses kerja yang efisien, transparan, dan akuntabel. PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik nasional juga terus mendorong percepatan transformasi digital di berbagai lini operasionalnya, termasuk pada tingkat Unit Induk Distribusi.Salah satu proses yang masih berjalan secara manual di lingkungan PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat (UID Sulselrabar), khususnya di Bidang Perencanaan, adalah pengelolaan lembar verifikasi dan berkas tagihan. Proses ini melibatkan peredaran dokumen fisik antar unit yang memerlukan verifikasi dan persetujuan, seperti berkas pengajuan pembayaran pekerjaan konstruksi, jasa konsultansi, serta pengadaan barang dan jasa lainnya.

Permasalahan utama yang sering terjadi dalam proses manual ini adalah keterceceran dokumen, keterlambatan dalam alur verifikasi, serta kesulitan dalam pelacakan posisi berkas tagihan. Tidak jarang, petugas kesulitan mencari dokumen fisik tertentu ketika dibutuhkan, terutama jika dokumen berpindah tangan atau belum tercatat dengan baik. Hal ini berpotensi menghambat proses pembayaran kepada rekanan, menimbulkan ketidakefisienan, serta menurunkan kredibilitas pelayanan.

Berdasarkan kondisi tersebut, muncul kebutuhan untuk membangun sebuah sistem digitalisasi lembar verifikasi dan alur berkas tagihan di Bidang Perencanaan. Sistem ini dirancang agar seluruh berkas tagihan dapat tercata dan terdistribusi secara elektronik, dengan fitur pelacakan status, pencarian cepat, notifikasi otomatis, serta riwayat proses yang terdokumentasi dengan baik.

Dengan adanya sistem digital ini, diharapkan tidak ada lagi keterceceran berkas, dan seluruh dokumen tagihan dapat dikelola secara tertib, transparan, dan efisien. Selain menjawab permasalahan praktis yang dihadapi oleh Bidang Perencanaan, inisiatif ini juga menjadi bagian dari dukungan terhadap program transformasi digital PT PLN (Persero), khususnya dalam menciptakan proses bisnis yang berbasis teknologi informasi, paperless, dan terukur. Proyek perubahan ini diharapkan menjadi solusi nyata yang tidak hanya meningkatkan kinerja internal, tetapi juga mempercepat layanan kepada pihak eksternal, termasuk mitra kerja dan vendor.

2. Tujuan Proyek Perubahan

Adapun tujuan Proyek Perubahan:

a. Mengidentifikasi kendala-kendala yang dihadapi dalam pengelolaan berkas tagihan di PT PLN (Persero) UID Sulselrabar, khususnya di Bidang Perencanaan, seperti keterceceran dokumen, keterlambatan proses verifikasi, dan kesulitan dalam pelacakan berkas.
b. Merancang dan mengimplementasikan sistem digitalisasi pengelolaan berkas tagihan untuk meningkatkan efisiensi, akurasi, dan transparansi dalam proses verifikasi dan pelacakan berkas tagihan, sebagai bagian dari dukungan terhadap transformasi digital perusahaan.

3. Gambaran Umum Dan Unit Kerja

Gambar 3 PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat (UID Sulselrabar)



PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat (UID Sulselrabar) merupakan salah satu unit induk distribusi yang berada di bawah naungan PT PLN (Persero). Unit ini berkantor pusat di Kota Makassar dan membawahi wilayah kerja di tiga provinsi, yaitu Sulawesi Selatan, Sulawesi Tenggara, dan Sulawesi Barat. UID Sulselrabar memiliki peran strategis dalam memastikan distribusi listrik yang andal serta pelayanan pelanggan yang optimal. Tanggung jawabnya mencakup pengelolaan jaringan distribusi, perencanaan pembangunan, dan pelaksanaan program ketenagalistrikan.

Di dalam struktur organisasi UID Sulselrabar terdapat beberapa bidang kerja, salah satunya adalah Bidang Perencanaan. Bidang ini memiliki tugas utama dalam menyusun rencana kerja dan anggaran, merancang kegiatan pembangunan, serta melakukan evaluasi dan pengendalian proyek. Selain itu, Bidang Perencanaan juga menangani berbagai dokumen administrasi terkait pelaksanaan pekerjaan dan pengadaan barang/jasa. Pengelolaan berkas tagihan dan proses verifikasinya menjadi bagian penting dari alur kerja bidang ini.

Kegiatan administrasi di Bidang Perencanaan masih banyak dilakukan secara manual, terutama dalam pengelolaan berkas tagihan. Hal ini sering menimbulkan kendala seperti keterceceran dokumen dan keterlambatan proses verifikasi. Dengan kompleksitas pekerjaan dan banyaknya dokumen yang dikelola, diperlukan sistem yang dapat membantu mempercepat dan merapikan proses tersebut. Oleh karena itu, PT PLN UID Sulselrabar menjadi lokasi yang tepat untuk melakukan penelitian terkait digitalisasi pengelolaan berkas tagihan.

Menjadi penyedia energi listrik yang terdepan, handal, dan berkelanjutan di wilayah Sulawesi Selatan,Tenggara dan Barat dengan pelayanan bermutu, berorientasi pada kepuasan pelanggan, serta mendukung pembangunan ekonomi dan sosial di wilayah tersebut merupakan visi dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi SulSelRaBar.

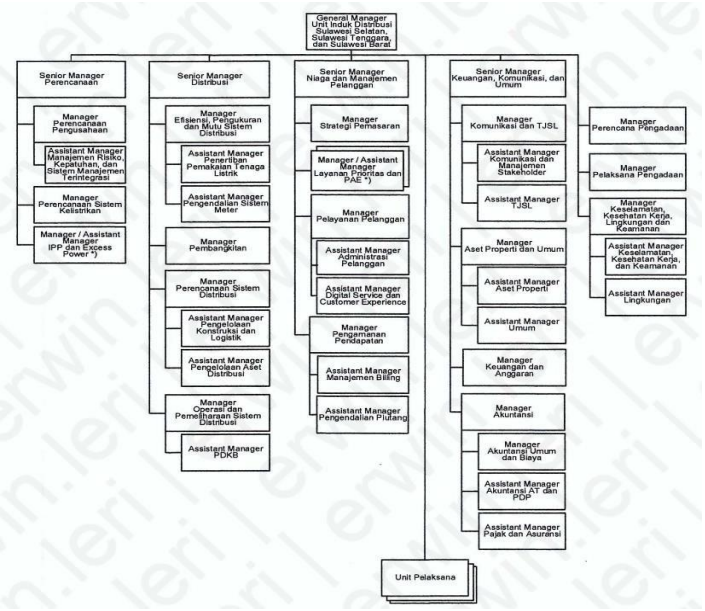
Misi dari PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi SulSelRaBar ialah :

1) Menjamin ketersediaan listrik yang handal, termasuk di daerah terpencil dan sulit dijangkau.
2) Meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan respons cepat, tepat, dan efisien.
3) Mendorong pengembangan infrastruktur energi, baik pembangkit, transmisi, maupun distribusi.
4) Menerapkan energi terbarukan demi distribusi listrik yang ramah lingkungan.
5) Menjadi mitra pembangunan ekonomi melalui penyediaan listrik untuk sektor industri, rumah tangga, dan layanan publik.
6) Menjaga efisiensi dan keberlanjutan operasional dengan praktik terbaik dan pengelolaan sumber daya yang unggul

Struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulawesi

Selatan, Tenggara, dan Barat (UID Sulselrabar) dirancang untuk mendukung efisiensi operasional dan pengelolaan distribusi listrik di wilayah kerjanya.

Gambar 4 Struktur organisasi PT PLN (Persero) Unit Induk Distribusi Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat (UID Sulselrabar)



Struktur organisasi PT PLN (Persero) UID Sulselrabar dikomandoi oleh seorang General Manager dan terbagi ke dalam empat divisi utama, yakni Perencanaan; Distribusi; Niaga dan Manajemen Pelanggan; serta Keuangan, Komunikasi, dan Umum. Setiap divisi memiliki tanggung jawab spesifik dalam mendukung operasional dan pelayanan kelistrikan di wilayah Sulawesi Selatan, Tenggara, dan Barat. Pembagian ini memungkinkan pengelolaan yang lebih terfokus dan efektif, baik dalam aspek teknis, administratif, maupun pelayanan publik. Struktur yang tertata ini juga memudahkan koordinasi lintas unit dalam pengambilan kebijakan dan pelaksanaan program strategis perusahaan.

Divisi Perencanaan merupakan salah satu unit strategis yang bertugas menyusun rencana pengusahaan tenaga listrik, analisis risiko, perencanaan

sistem kelistrikan, serta evaluasi potensi pengembangan infrastruktur. Di dalamnya terdapat subunit yang mengelola IPP (Independent Power Producer) dan perencanaan sistem distribusi tenaga listrik. Fungsi ini tidak hanya menyangkut aspek teknis, tetapi juga menyajikan data dan kajian sebagai dasar dalam pengambilan keputusan bisnis. Oleh karena itu, Divisi Perencanaan berperan sebagai penentu arah pengembangan sistem tenaga yang andal, efisien, dan berkelanjutan.

Keterlibatan Divisi Perencanaan menjadi semakin penting dalam proyek digitalisasi berkas tagihan, terutama dalam memetakan proses manual yang selama ini berjalan dan merancang alur sistem digital yang baru. Divisi ini berperan dalam mengintegrasikan kebutuhan teknis dan administratif antarunit agar sistem yang dikembangkan sesuai dengan arah kebijakan perusahaan. Proses digitalisasi memerlukan perencanaan menyeluruh, termasuk identifikasi titik-titik kritis, potensi duplikasi data, serta estimasi efisiensi yang diharapkan. Dengan dukungan data dan analisis dari unit ini, transformasi digital dapat dilakukan lebih tepat sasaran dan berorientasi pada efisiensi operasional.

Selain menyusun rencana implementasi, Divisi Perencanaan juga berperan dalam mengawasi penerapan sistem digital secara bertahap. Koordinasi dengan unit-unit lain seperti Niaga dan Keuangan dibutuhkan untuk menyatukan kebutuhan fungsional dalam satu platform yang terpadu. Perencanaan yang matang akan memperkecil risiko kegagalan sistem serta memastikan bahwa seluruh proses verifikasi dan pengelolaan tagihan berjalan secara transparan dan realtime. Dengan demikian, peran Divisi Perencanaan menjadi lokus utama dalam keberhasilan digitalisasi berkas tagihan di lingkungan PLN UID Sulselrabar.

C. Rancangan Proyek Perubahan

1. Kondisi Yang Diharapkan

Setelah sistem digitalisasi diterapkan, proses kerja menjadi jauh lebih efektif karena seluruh alur pengelolaan berkas kini dapat dilakukan melalui satu platform terintegrasi. Dokumen yang sebelumnya harus berpindah secara fisik dari satu meja ke meja lain kini bisa diakses secara daring oleh semua pihak yang berwenang. Pegawai dapat memantau posisi dan status dokumen secara langsung tanpa perlu konfirmasi manual. Hal ini membuat waktu penyelesaian pekerjaan menjadi lebih singkat dan terhindar dari keterlambatan yang selama ini menjadi kendala utama.

Selain itu, efektivitas meningkat karena proses kerja menjadi lebih terarah dan terpantau. Setiap dokumen tercatat dalam sistem dengan waktu unggah dan penyelesaian yang jelas, sehingga alur kerja dapat diawasi dengan mudah. Para informan menjelaskan bahwa penggunaan sistem digital membuat proses pengelolaan berkas menjadi lebih cepat, terstruktur, dan mudah dievaluasi. Kini hasil kerja lebih terukur karena setiap langkah terdokumentasi dengan baik, sesuai dengan prinsip efektivitas pelayanan publik.

Setelah adanya digitalisasi, efektivitas meningkat karena alur kerja dapat dilakukan secara paralel. Sistem memungkinkan pejabat terkait memverifikasi dokumen tanpa harus menunggu berkas fisik berpindah tangan. Hal ini mendukung tercapainya target waktu pelayanan secara lebih konsisten. Digitalisasi juga sejalan dengan pemikiran bahwa efektivitas ditentukan oleh kemampuan organisasi mengoptimalkan sumber daya untuk menghasilkan

kinerja sesuai standar yang ditetapkan (Dwiyanto, 2018). Berdasarkan hasil wawancara dengan ibu dian *staff* bagian IT

> “efektivitasnya terlihat jelas. Sistem memberi notifikasi otomatis, jadi tidak ada lagi berkas yang tertahan lama. Target waktu yang sebelumnya sulit dicapai sekarang bisa konsisten terpenuhi”

Adapun tanggapan ibu wiwik yang merasakan perbedaan sebelum adanya digitalisasi dan sesudah

> "Kalau kita bicara efektivitas, perbedaan sebelum dan sesudah digitalisasi itu sangat besar. Dulu, satu berkas bisa tertahan di meja pejabat berhari-hari karena beliau sedang dinas luar atau ada rapat. Akibatnya, proses pembayaran ke vendor pun terlambat. Sekarang dengan sistem digital, dokumen bisa langsung diverifikasi secara online, pejabat bisa tanda tangan meskipun tidak berada di kantor. Jadi alurnya tidak lagi terhambat oleh kehadiran fisik. Hal ini sangat membantu kami untuk memastikan target waktu yang ditetapkan manajemen bisa tercapai secara konsisten.”

Ibu Mega selaku staff bidang perencanaan menambahkan argumennya bahwa

> "Sejak sistem digital diterapkan, verifikasi berkas jadi lebih efektif. Dulu kami butuh beberapa hari untuk menyelesaikan satu dokumen karena harus menunggu proses manual. Sekarang, dalam hitungan jam sudah bisa selesai karena semua pejabat terkait bisa langsung memberikan persetujuan lewat sistem tanpa harus menunggu berkas fisik berpindah."

Ibu Eci selaku staff verifikasi berkas tagihan juga menambahkan apa yang dirasakan setelah adanya digitalisasi

> “Setelah digitalisasi, proses verifikasi jauh lebih efektif karena setiap unit bisa langsung mengakses dokumen tanpa menunggu giliran. Jadi waktu yang biasanya habis untuk menunggu sekarang bisa digunakan untuk menyelesaikan pekerjaan lain."

Sistem digitalisasi ini juga berhasil memangkas waktu, tenaga, dan biaya yang sebelumnya terbuang pada proses manual. Semua dokumen kini dikirim dan diverifikasi secara elektronik tanpa perlu dicetak atau dikirim fisiknya.

Pegawai tidak lagi harus berpindah tempat untuk menyerahkan dokumen atau menunggu tanda tangan karena seluruh proses dilakukan secara digital. Proses ini tidak hanya mempercepat pekerjaan, tetapi juga mengurangi penggunaan kertas dan biaya operasional, sehingga mencerminkan penerapan asas efisiensi secara nyata.

Para informan juga menjelaskan bahwa dengan sistem digital, pekerjaan menjadi lebih terorganisasi dan beban administratif berkurang signifikan. Pencarian data atau arsip kini hanya memerlukan hitungan detik karena sudah tersimpan rapi dalam basis data sistem. Staf yang sebelumnya banyak menghabiskan waktu untuk tugas administratif kini dapat dialihkan ke kegiatan analisis dan pengawasan yang lebih produktif. Efisiensi yang tercipta melalui digitalisasi membuat pelaksanaan pelayanan publik lebih hemat, cepat, dan tepat guna.

Adapun tanggapan dari staff di bidang perencanaan sebelum melakukan digitalisasi yakni pak sadli. Pak sadli mengatakan bahwa

> “Sebelum digitalisasi, saya sering menghabiskan waktu hanya untuk mengarsipkan dokumen fisik. Sekarang lebih efisien karena cukup upload di sistem, otomatis tersimpan rapi dan bisa dicari kapan saja. Dulu pekerjaan terasa sangat tidak efisien karena satu berkas bisa difotokopi berkali-kali untuk keperluan tanda tangan dan pengarsipan. Selain itu, kami juga harus mencatat manual di buku agenda, lalu kembali mengetik ulang di komputer. Itu jelas pekerjaan ganda yang membuang waktu. Setelah digitalisasi, semua jadi lebih sederhana. Satu kali unggah dokumen sudah otomatis masuk ke sistem dan bisa diproses oleh semua bagian terkait. Jadi, waktu dan tenaga kami lebih banyak tersimpan untuk pekerjaan lain yang lebih produktif.”

Sebagaimana yang dikatakan mas septi dalam wawancara terkait digitalisasi ini

> “Kalau bicara efisiensi, perbedaannya terasa sekali. Dulu pekerjaan ganda, harus dicatat manual dan digital. Sekarang semua sekali input dan langsung terekam. Penggunaan kertas juga jauh berkurang, jadi lebih hemat biaya dan kembali lagi pada tujuan kita selama untuk

> *paperless*. Kami merasa lebih efisien karena tidak ada lagi pekerjaan ganda. Satu kali input data sudah otomatis bisa diakses semua pihak. Jadi mengurangi duplikasi pekerjaan yang sebelumnya sering terjadi." "

Pernyataan mas septi di dukung dengan jawaban dari informan lain yaitu ibu Mega selaku staff di bidang perencanaan

> "Kami tidak perlu lagi bolak-balik antar ruangan membawa map fisik. Semua dokumen ada di sistem, tinggal buka dari komputer. Waktu kerja yang biasanya berhari-hari bisa jauh lebih singkat."

Penerapan digitalisasi membuat efisiensi meningkat signifikan. Pencatatan dan pengarsipan kini terintegrasi dalam satu sistem sehingga mengurangi duplikasi pekerjaan. Pegawai dapat mengakses dokumen tanpa harus berpindah ruangan, dan penggunaan kertas berkurang drastis. Dengan demikian, waktu penyelesaian lebih singkat dan biaya operasional lebih rendah. Hal ini mendukung pendapat bahwa pelayanan publik yang efisien akan menghasilkan output maksimal dengan input seminimal mungkin (Thoha, 2019).

Penerapan sistem digital telah menciptakan perubahan besar dalam hal keterbukaan informasi. Semua proses pengelolaan berkas kini terekam secara otomatis di dalam sistem, mulai dari siapa yang mengunggah, kapan dokumen diperiksa, hingga tahap penyelesaian akhir. Dengan adanya jejak digital ini, manajemen dapat dengan mudah memantau perkembangan setiap dokumen tanpa harus melakukan pemeriksaan manual. Hal ini membuat proses kerja lebih transparan, karena setiap aktivitas dapat dilihat dan diverifikasi kapan saja.

Selain itu, sistem digital juga memungkinkan setiap unit untuk memantau status dokumen yang mereka kirimkan. Tidak ada lagi keraguan atau kebingungan mengenai posisi berkas, karena semua informasi tersedia secara terbuka dalam sistem. Para informan menilai bahwa digitalisasi tidak

hanya mempercepat alur kerja, tetapi juga memperkuat rasa tanggung jawab antarpegawai. Dengan meningkatnya keterbukaan data dan pelacakan otomatis, potensi kesalahpahaman maupun penyalahgunaan wewenang

Ibu Wiwik memberi tanggapan terkait keprofesionalan dalam menangani berkas tagihan

> "Sebelum digitalisasi, sering ada kesan bahwa pelayanan tidak profesional karena vendor melihat pegawai mencari-cari berkas yang hilang atau tercecer. Itu membuat citra PLN di mata mitra kurang baik. Setelah ada sistem, semua berkas terekam dengan rapi dan bisa ditampilkan kapan saja. Jadi, ketika vendor bertanya, kami bisa langsung menunjukkan bukti melalui sistem. Itu meningkatkan kepercayaan bahwa kami bekerja dengan standar profesional."

Adapun tanggapan lain datang dari Ibu Mega selaku staff di bidang perencanaan

> "Digitalisasi membuat kami lebih disiplin, karena sistem secara otomatis mencatat waktu pengerjaan. Jadi standar kerja kami lebih terukur dan konsisten, ini yang membuat kesan profesional lebih kuat."

Ibu Wiwik menambahkan tanggapannya mengenai keprofesionalannya

> “Kami juga lebih percaya diri karena sistem membuat pekerjaan lebih tertata. Jadi tidak ada lagi rasa takut kehilangan berkas atau salah menempatkan dokumen. “

Setelah digitalisasi diterapkan, standar keprofesionalan meningkat karena sistem mampu meminimalisir kesalahan yang sebelumnya sering terjadi. Proses verifikasi lebih terstruktur, akurat, dan dapat dipertanggungjawabkan. Hal ini memperkuat kepercayaan vendor maupun internal bahwa pelayanan dilakukan secara profesional. Kondisi ini mendukung pandangan bahwa penggunaan teknologi informasi dapat memperbaiki citra dan kualitas pelayanan publik (Dwiyanto, 2018).

Digitalisasi turut mendorong peningkatan profesionalisme pegawai

melalui penerapan sistem kerja yang lebih terukur dan disiplin. Setiap pegawai memiliki akun dan tanggung jawab tersendiri dalam sistem, sehingga seluruh aktivitas terekam secara otomatis. Hal ini membantu manajemen menilai kinerja secara objektif berdasarkan data, bukan perkiraan. Pegawai juga menjadi lebih berhati-hati dalam bekerja karena semua kegiatan terdokumentasi dan dapat diaudit kapan saja.

Selain itu, standar operasional kerja kini sudah terintegrasi dalam sistem digital, membuat semua pegawai bekerja dengan prosedur yang sama. Ketika terjadi kesalahan atau keterlambatan, sistem dapat menunjukkan dengan jelas bagian mana yang perlu diperbaiki. Menurut beberapa informan, hal ini menumbuhkan budaya kerja baru yang lebih disiplin, bertanggung jawab, dan berorientasi pada hasil. Penerapan digitalisasi tidak hanya memperkuat profesionalisme individu, tetapi juga meningkatkan kredibilitas organisasi secara keseluruhan di mata publik.

2. Identifikasi Dan Isu Permasalahan

Analisis SWOT adalah metode yang digunakan untuk melihat apa saja kekuatan, kelemahan, peluang, dan ancaman dalam suatu program atau kegiatan. Metode ini membantu kita memahami kondisi yang sebenarnya, baik dari dalam maupun dari luar organisasi. Dalam penelitian ini, analisis SWOT digunakan untuk mengetahui masalah dalam proses verifikasi dan alur berkas tagihan yang masih dilakukan secara manual di PT PLN UID Sulselrabar. Proses manual tersebut sering menyebabkan keterlambatan dan kesalahan dalam pekerjaan. Analisis SWOT cocok digunakan karena bisa memberikan gambaran menyeluruh tentang situasi yang dihadapi PLN khusunya di bidang Perencanaan dalam menangani berkas tagihan, termasuk hal-hal yang bisa mendukung atau menghambat perubahan. Dengan begitu, masalah bisa

diidentifikasi dengan jelas dan solusi digitalisasi bisa dirancang lebih tepat.

a) *Strengths* (kekuatan): Strengths atau kekuatan adalah elemen positif yang berasal dari dalam organisasi, seperti keunggulan sumber daya, fasilitas, kemampuan, atau dukungan internal yang dapat memperkuat dan mendukung pencapaian tujuan suatu program. Kekuatan ini mencerminkan aspek-aspek yang sudah berjalan dengan baik dan dapat dimanfaatkan untuk mendorong keberhasilan perubahan atau inovasi yang direncanakan.

b) *Weakness (Kelemahan):* Kelemahan adalah hal-hal dari dalam organisasi yang masih menjadi kekurangan atau hambatan dalam mencapai tujuan. Ini bisa berupa keterbatasan tenaga kerja, kurangnya pemahaman terhadap teknologi, proses kerja yang lambat, atau sistem yang belum berjalan dengan maksimal. Faktor-faktor ini perlu diperhatikan karena dapat mengganggu keberhasilan program jika tidak segera diperbaiki.

c) *Opportunities* (peluang): Peluang adalah situasi atau kondisi dari luar organisasi yang bisa memberikan keuntungan jika dimanfaatkan dengan baik. Contohnya seperti dukungan kebijakan pemerintah, perkembangan teknologi yang cepat, atau meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang lebih efisien. Peluang membantu organisasi untuk berkembang dan melakukan perubahan ke arah yang lebih baik.

d) *Threats* (Ancaman): Ancaman adalah tantangan dari luar yang bisa merugikan atau menghambat jalannya program atau kegiatan. Hal ini bisa datang dari penolakan terhadap perubahan, keterbatasan dana, atau risiko gangguan teknis. Dengan mengenali ancaman sejak awal, organisasi bisa menyiapkan langkah-langkah pencegahan agar

program tetap berjalan sesuai rencana.

Berdasarkan analisis SWOT yang telah dilakukan, dapat di deskripsikan dalam table berikut:

Tabel 3 Analisis SWOT

Strengths (Kekuatan)	a. struktur organisasi kuat b. SDM berpengalaman c. Cakupan wilayah luas d. Mandat strategis dari pemerintah
Weakness (Kelemahan)	a. Proses manual lambat b. Ketergantungan dokumen fisik c. Rentan human error d. Integrasi data belum optimal
Opportunities (Peluang)	a. Dukungan digitalisasi BUMN b. Ketersediaan teknologi digital c. Tuntutan efisiensi dan transparansi d. Literasi digital pegawai
Threats (Ancaman)	a. Resiko kerugian administrative b. Persaingan penyedia energi c. Ketidakpuasan mitra kerja d. audit dan regulasi

Sumber: Peneliti, 2025

Berdasarkan *strengths* (kekuatan), *weaknesses* (kelemahan), *opportunity* (peluang), *threats* (ancaman) yang terdapat pada tabel di atas maka dikembangkan empat jenis strategi utama, yaitu strategi SO (kekuatan-peluang), strategi WO (kelemahan-peluang). Strategi SO memanfaatkan kekuatan internal untuk menarik keuntungan dari peluang eksternal. Strategi WO bertujuan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan cara mengambil keuntungan dari peluang eksternal.

Strategi-strategi tersebut akan diformulasikan ke dalam matriks SWOT yang merupakan upaya yang sebaiknya dilakukan oleh pihak PT PLN (Persero) UID SulSelRaBar dalam meningkatkan kualitas layanan berdasarkan SWOT. Hasil matriks SWOT PT PLN (Persero) UID SulSelRaBar sebagai berikut:

Tabel 4 Matriks SWOT PT PLN (Persero) UID SulSelRaBar

	***Strengths* (Kekuatan)**	***Weakness* (Kelemahan)**
	1. Struktur organisasi kuat 2. SDM berpengalaman 3. Cakupan wilayah luas 4. Mandat strategis dari pemerintah	1. Proses manual lambat 2. Ketergantungan dokumen fisik 3. Rentan human error 4. Integrasi data belum optimal
***Opportunities* (Peluang)** 1. Dukungan digitalisasi BUMN 2. Ketersediaan teknologi digital 3. Tuntutan efisiensi dan transparansi 4. Literasi digital pegawai meningkat	***Strategi* SO** 1. Manfaatkan SDM untuk percepatan digitalisasi 2. Perluas adopsi teknologi di seluruh unit	***Strategi* WO** 1. Digitalisasi proses administrasi manual 2. Integrasi sistem data antar unit kerja
***Threats* (Ancaman)** 1. Resiko kerugian administrative 2. Persaingan penyedia energi 3. Ketidakpuasan 4. mitra kerja audit dan regulasi		

3. Penetapan Isu/Masalah Utama

Berdasarkan hasil analisis sebelumnya dengan menggunakan metode SWOT, ditemukan satu isu utama yang menjadi perhatian dalam proses pengelolaan berkas tagihan di PT PLN UID Sulselrabar, yakni belum optimalnya efisiensi dan keefektifitasan dalam proses verifikasi berkas tagihan. Hal ini disebabkan oleh sistem administrasi manual yang masih digunakan sehingga memperlambat alur kerja serta meningkatkan risiko terjadinya kesalahan dalam pemeriksaan dokumen. Dua aspek tersebut menjadi pokok persoalan yang utama. Metode analisis yang digunakan telah mengidentifikasi berbagai faktor yang menjadi dasar perumusan masalah, di mana sumber utama permasalahan berasal dari sistem administrasi dan prosedur verifikasi yang belum terintegrasi secara digital, sehingga kinerja dalam pengelolaan berkas tagihan masih belum efektif dan efisien untuk memenuhi kebutuhan operasional perusahaan secara optimal.

a. Gagasan Pemecahan *Core Issue*

Permasalahan inti yang teridentifikasi dalam pengelolaan berkas tagihan di PT PLN UID Sulselrabar adalah belum optimalnya efisiensi dan keakuratan proses verifikasi akibat sistem administrasi yang masih manual. Untuk menjawab permasalahan tersebut, gagasan pemecahan yang ditawarkan adalah merancang dan mengimplementasikan sistem digitalisasi lembar verifikasi dan alur berkas tagihan yang terintegrasi, berbasis teknologi informasi yakni website. Sistem ini dirancang untuk mempermudah pencatatan, pelacakan, serta pengecekan dokumen secara otomatis dan real time, sehingga mengurangi keterlambatan, meminimalkan kesalahan administrasi, serta meningkatkan akuntabilitas dan transparansi dalam proses verifikasi. Digitalisasi juga diharapkan dapat mempercepat proses pengambilan keputusan, meningkatkan

koordinasi antarunit, dan mengurangi ketergantungan pada dokumen fisik, yang selama ini menjadi hambatan dalam penyelesaian proses pengelolaan tagihan.

b. Sasaran Penerima Manfaat Dan Hasil Yang Diarapkan

Sasaran penerima manfaat dari implementasi sistem digitalisasi pengelolaan berkas tagihan berbasis website ini adalah seluruh pegawai di Bidang Perencanaan PT PLN UID Sulselrabar yang terlibat dalam proses pengelolaan, verifikasi, dan pengarsipan dokumen tagihan, termasuk juga unit-unit terkait serta mitra kerja eksternal yang membutuhkan transparansi dan kecepatan informasi. Hasil yang diharapkan dari inovasi ini adalah terciptanya proses kerja yang lebih efektif, efisien, dan akuntabel, dengan alur verifikasi yang terdokumentasi secara digital, mudah dilacak, serta mampu meminimalkan risiko kesalahan dan kehilangan dokumen. Selain itu, sistem ini diharapkan dapat mendukung peningkatan kualitas pelayanan administrasi internal serta mempercepat proses pencairan dan pertanggungjawaban keuangan kepada pihak terkait.

D. Hasil Pelaksanaan Proyek Perubahan

Adapun hasil pengumpulan data berdasarkan model Sugiharto pada tahun 2010 adalah sebagai berikut:

1. Analisis kebutuhan

Analisis merupakan tahap pengumpulan data berdasarkan kebutuhan yang didinginkan user yang sudah dibuat dalam bentuk pertanyaan yang sudah disiapkan oleh peneliti. Pada tahap ini peneliti sudah melakukan wawancara kepada direksi berkas tagihan pada tanggal 7 Juli 2025. Untuk keberhasilan teknik wawancara didukung melalui media dokumentasi serta catatan untuk membuktikan analisis tersebut. Berikut ini hasil analisis

berdasarkan wawancara kepada direksi berkas taghan PT PLN UID SULSELRABAR :

a. Permasalahan berkas tagihan

Informa 1 selaku direksi berkas tagihan memberikan pernyataan bahwa:

> *“Yang menjadi masalah kita dalam menangani berkas tagihan sebenarnya banyak sekali apalagi verifikasi berkas tagihan ini masih manual yakni masih menggunakan kertas, jadi ketika berkas tagihan datang langsung verifikasi manual memakai lembar kertas yang ditempel di depan berkas tagihan. Kadang, kertasnya habis jdi kami biarkan dulu berkasnya jadi kami kelupan nanti pihak vendor tanyakan bagaimana poses berkas tagihannya baru kami ingat kalau ternyata ada berkas tagihan belum di verifikasi dan di proses”*

Informan 2 selaku staff verifikator berkas tagihan

> Sering kali tercecer jadi ketika brkas tagihannya mau dicek kekurangan berkasnya kami mencari lagi dan lumayan memakan waktu. sangat tidak efisien lah.

b. Sistem seperti apa yang dibutuhkan untuk menangani berkas tagihan

Informan 1 selaku direksi berkas tagihan memberikan pernyataan bahwa:

> “Kalau menurut saya, sistem yang dibutuhkan itu yang simpel tapi lengkap ya. Jadi nggak ribet dan semua orang bisa pakai. Misalnya, sistem yang bisa langsung input data tagihan, upload dokumen, terus bisa dicek statusnya udah sampai mana – udah diverifikasi atau belum. Biar kita nggak perlu tanya-tanya terus lewat WA atau email.”

Informan 3 selaku staff administrasi berkas tagihan bidang perencanaan menyatakan bahwa:

> “Akan lebih bagus lagi kalau sistemnya bisa ngasih notifikasi otomatis ke yang terkait, jadi nggak ada yang kelewat. Intinya sih, kita butuh sistem digital yang bisa ngurangin kerja manual, mempercepat proses, dan bisa dilacak siapa yang sudah kerjakan apa.”

c. Tampilan Sistem lembar verifikasi serta alur berkas tagihan

Informan 1 selaku direksi berkas tagihan memberikan pernyataan bahwa:

> "Kalau tampilan sistemnya sih sebaiknya yang sederhana aja, yang penting mudah dipahami. Jadi begitu buka, langsung kelihatan daftar berkas tagihan yang masuk, statusnya udah diverifikasi atau belum, terus siapa yang terakhir ngecek. Ada kolom buat kasih catatan juga kalau ada revisi."

Informan 2 selaku staff verifikasi berkas tagihan bidang perencanaan menyatakan bahwa:

> "Lebih bagus lagi kalau ada filter, misalnya mau lihat berkas berdasarkan bulan, unit, atau statusnya. Terus alurnya juga jelas, dari mulai input data, lalu masuk ke verifikator, sampai selesai diverifikasi itu semua bisa dilihat jejaknya. Jadi kita tahu prosesnya udah sampai mana tanpa harus nanya ke orang satu-satu. Yang penting sih *sistemnya user friendl*y, nggak bikin bingung, dan bisa diakses kapan aja."

Berdasarkan jawaban narasumber dapat penulis simpulkan bahwa tampilan sistem atau aplikasi yang dibutuhkan yakni simple untuk mempermudah penggunaannya.

a. Implementasi sistem lembar verifikasi serta alur berkas tagihan di PT PLN (Persero) UID SULSELRABAR

Informan 1 selaku direksi berkas tagihan memberikan pernyataan bahwa:

> "Saya tidak bisa memastikan apa sistem itu nantinya akan kami gunakan, akan tetapi setelah sistem sudah selesai kami akan melihat terlebih dahulu dan akan didiskusikan dengan teman-teman disini apakah sistem itu menyelesaikan masalah berkas tagihan disini, jika memang berguna tentunya akan kami gunakan."

Informan 2 selaku staff verifikator berkas tagihan bidang perencanaan menyatakan bahwa:

> “Iya, akan kami gunakan karena akan sangat membantu kami staff dalam menangani berkas tagihan.”

b. Dampak digitalisasi lembar verifikasi serta alur berkas tagihan

Informan 1 selaku direksi berkas tagihan memberikan pernyataan bahwa:

> “Sejak mulai pakai sistem digital, kerasa banget perubahannya. Dulu kan kita banyak kerja manual, harus ngecek satu-satu, kirim dokumen lewat email, terus kadang harus print juga. Sekarang semua lebih cepat, tinggal buka sistem, udah kelihatan semua datanya. Kita juga bisa langsung verifikasi di situ, nggak perlu tunggu-tungguan.”

Informan 2 selaku staf berkas tagihan bidang perencanaan

> “Dampak paling terasa sih dari segi efisiensi waktu dan tenaga. Pekerjaan yang biasanya makan waktu berhari-hari, sekarang bisa selesai dalam hitungan jam. Selain itu, kesalahan input data juga lebih minim karena sistem udah rapi dan ada log aktivitasnya. Jadi kalau ada yang salah, bisa dilacak siapa yang ngerjain. Intinya kerjaan jadi lebih tertib, terpantau, dan transparan.”

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya digitalisasi pembuatan sistem lembar verifikasi serta alur berkas tagihan akan berdampak bagi staff kantor di PT PLN (Persero) UID Sulselrabar bidang perencanaan yakni tidak perlu lagi verifikasi berkas tagihan secara manual yang dapat memakan waktu. selain itu, mereka tidak perlu lagi mencari data berkas tagihan karna telah tampil di dalam sistem yang dibuat

2. Desain

a. Membuat template lembar verifikasi serta alur berkas tagihan di PT PLN (Persero) UID SULSELRABAR

Membuat template lembar verifikasi serta alur berkas tagihan di PT PLN (Persero) UID SULSELRABAR merupakan bagian penting dari upaya peningkatan efisiensi dan transparansi dalam proses administrasi. Selama ini, pengelolaan berkas tagihan masih banyak dilakukan secara manual, sehingga rentan terjadi keterlambatan, kesalahan input, dan kesulitan dalam pelacakan dokumen. Dengan adanya template yang terstruktur dan sistematis, seluruh unit kerja dapat mengikuti alur verifikasi yang lebih jelas dan seragam. Selain itu, proses pengecekan dan pemantauan status berkas dapat dilakukan secara realtime, yang pada akhirnya mempercepat proses kerja dan meminimalisir kendala komunikasi antarbidang. Inisiatif ini diharapkan menjadi fondasi awal dalam membangun sistem digitalisasi yang lebih luas di lingkungan PLN UID SULSELRABAR.

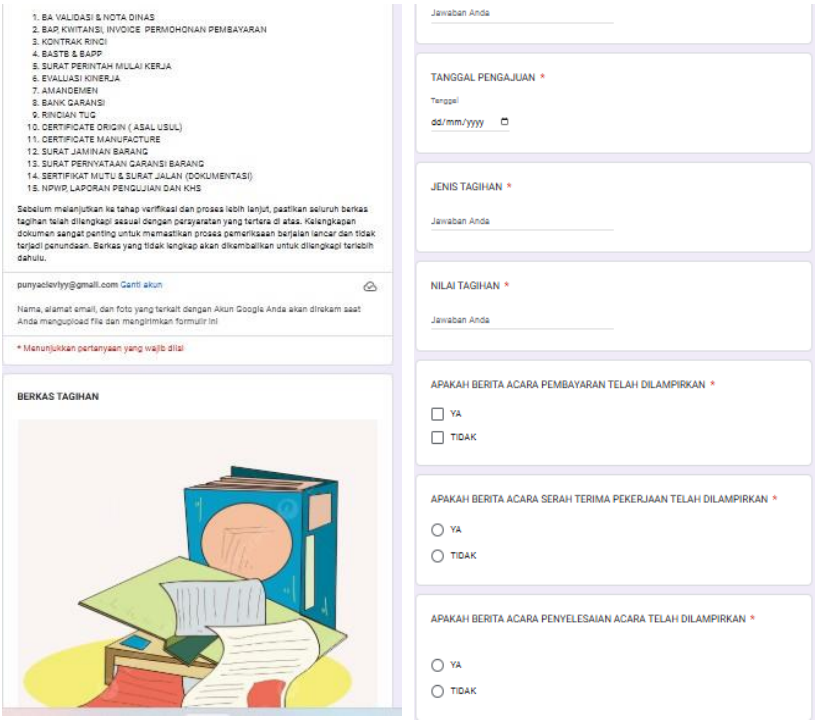
Gambar 4 Lembar Verifikasi Berkas Tagihan

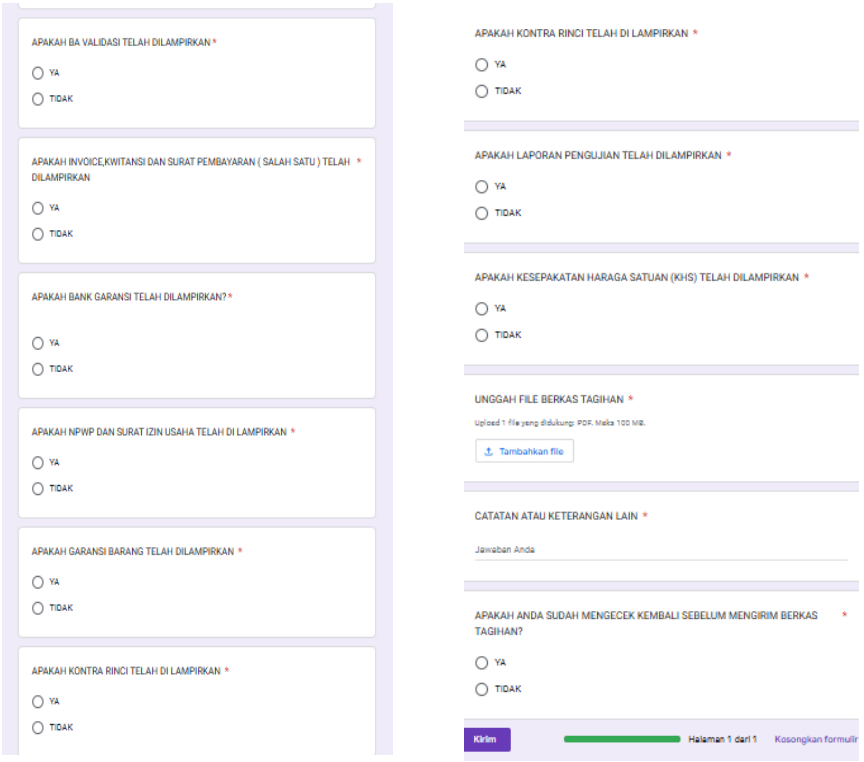
LEMBAR VERIFIKA SI BERKA S TAGIHAN	
NO KONTRAK :	TGL:
NAMA VENDOR :	
SURAT PERMINTAAN PEMBAYARAN DARI VENDOR	
KUITAN SI RANGKAP TIGA (3)	
INVOICE RANGKAP TIGA (3)	✓
SALINAN NPWP	✓
E-FAKTUR PAJAK	
COPY SURAT PENGUKUHAN PENGU SAHA KENA PAJA	✓
SURAT SETORAN PAJAK (SSP)	
COPY KONTRAK RINCI	✓
COPY AADAMD TERAKHIR (BILA ADA)	
BERITA ACARA SERAH TERIMA PEKERJAAN	✓
BERITA ACARA DENDA KETERLAMBATAN	
BERITA ACARA PEKERJAAN TAMBAH/KURANG	
BERITA ACARA EFEKTIF/ SURAT PERINTAH MULAI KER	✓
LAPORAN PENGUJIAN	✓
DOKUMENTA SI PEKERJAAN	✓
SALINAN SURAT PERNYATAAN GARAN SI PEKERJAAN	✓
SURAT PE SANAN WORKING ORDER (WO)	
BERITA ACARA PEMERIK SAAN PEKERJAAN	✓
GAMBAR TITIK PEMANCANGAN	✓
ADENDUM KONTRAK	
KALKULA SI AKHIR	✓
BERITA ACARA SERAH TERIMA	
BERITA ACARA PEMBAYARAN	✓
LAPORAN PERE STA SI PEKERJA	✓
GAMBAR LOKA SI	✓
Catatan:	

b. Mendesain formulir digital dan halaman layanan online di website berkas tagihan.

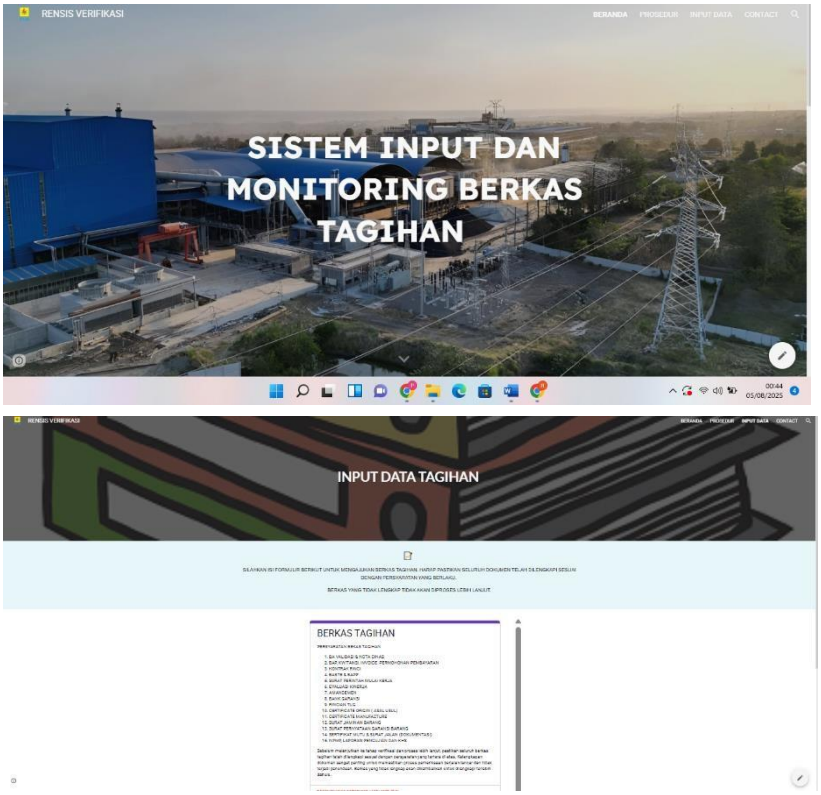
Langkah ini bertujuan untuk merancang tampilan serta struktur formulir digital yang mudah diakses dan diisi oleh pengguna internal melalui website resmi. Desain halaman layanan online difokuskan pada kemudahan navigasi, kelengkapan data, serta kejelasan alur pengisian untuk mempercepat proses verifikasi dan pencatatan berkas tagihan. Selain itu, formulir digital ini disesuaikan dengan standar operasional perusahaan dan dilengkapi fitur unggah dokumen pendukung agar seluruh proses lebih efisien dan terdokumentasi secara sistematis.

Gambar 5 Formulir Digital Berkas Tagihan





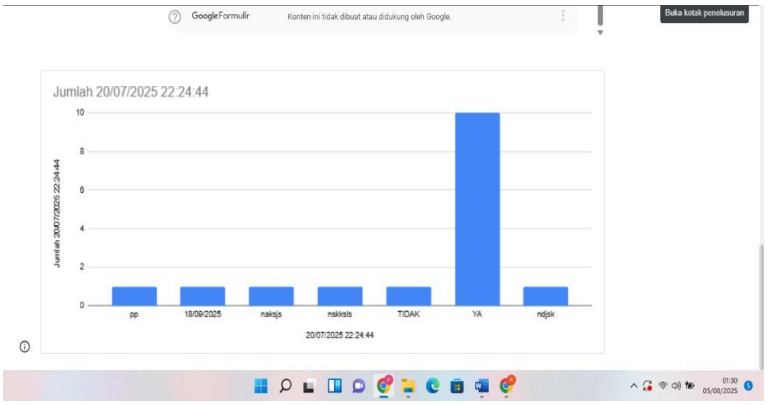
Gambar 6 Halaman layanan online di website berkas tagihan



Dalam desain halaman layanan di website, penulis menekankan pada kejelasan struktur navigasi dan keterbacaan konten. Halaman ini dibagi berdasarkan jenis layanan dan masing-masing dilengkapi dengan tombol akses formular “Buat Sekarang”. Tujuan dari desain ini adalah agar verifikator dapat memasukkan berkas tagihan ke dalam google form tanpa harus membuka link lagi karna telah tertera di dalam website. Output dari kegiatan ini adalah menghasilkan fitur input data berkas tagihan, alur berkas tagihan serta verifikasi berkas tagihan.

c. Mendesain Sistem Diagram Berkas Tagihan

Gambar 7 Diagram berkas

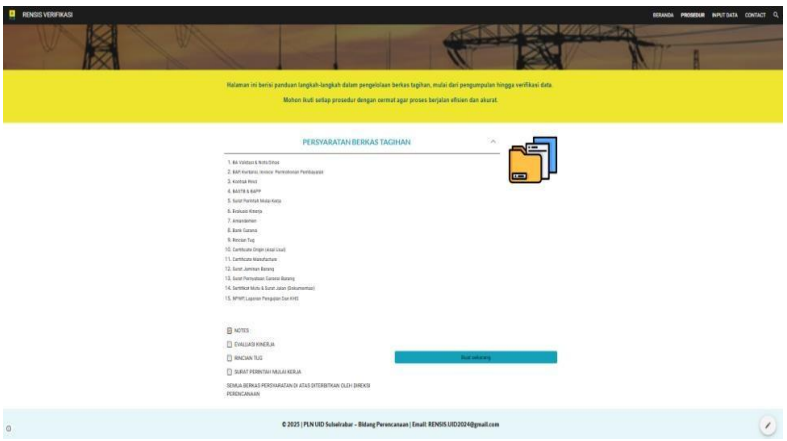


Pada tahap ini, penulis merancang sistem diagram berkas tagihan guna memetakan secara jelas alur proses pengajuan, verifikasi, hingga penyelesaian berkas tagihan di lingkungan PT PLN (Persero) UID Sulselrabar. Perancangan dilakukan dengan pendekatan alur kerja yang mencakup siapa saja pihak yang terlibat, jenis data yang diproses, serta titik-titik kritis yang sering menjadi sumber keterlambatan atau kesalahan. Diagram ini dirancang untuk memberikan visualisasi yang mudah dipahami mengenai tahapan- tahapan yang dilalui oleh sebuah berkas tagihan, mulai dari diterimanya dokumen awal hingga proses

verifikasi akhir. Dengan adanya sistem diagram ini, diharapkan proses digitalisasi yang dikembangkan dapat berjalan sesuai alur yang logis, efisien, dan dapat diimplementasikan dengan mudah.

d. Desain Sistem Persyaratan Berkas Tagihan

Gambar 8 Persyaratan Berkas Tagihan



Desain persyaratan berkas tagihan dilakukan untuk memastikan bahwa setiap dokumen yang masuk ke dalam sistem telah memenuhi standar kelengkapan dan validitas. Tahapan ini penting agar proses verifikasi dapat berjalan dengan lancar tanpa harus terjadi pengembalian berkas akibat kekurangan dokumen. Penulis menyusun daftar persyaratan berdasarkan jenis tagihan dan ketentuan administratif yang berlaku di PT PLN (Persero) UID Sulselrabar, seperti kelengkapan surat perintah kerja, berita acara, invoice, serta bukti pendukung lainnya.

Persyaratan tersebut kemudian dikemas dalam format digital berupa checklist yang terintegrasi dengan form pengajuan. Dengan adanya desain ini, pengguna sistem dapat secara mandiri memastikan dokumen yang mereka unggah sudah sesuai, sehingga meminimalisir kesalahan input dan mempercepat proses verifikasi di tingkat berikutnya.

3. Testing

Pengujian sistem berbasiss website berkas tagihan dengan menggunakan perangkat lunak untuk memastikan bahwa semua bagian sudah sesuai dengan apa yang diinginkan. Pengujian ini dilakukan untuk meminimalisir kesalahan dan memastikan sistem yang dibuat sesuai dengan yang dibutuhkan. Sudah dilakukan pengujian pada tanggal 15 juli 2025 bersama direksi berkas tagihan. Persiapan yang dibutuhkan dalam melakukan pengujian yaitu sebagai berikut:

a. Menyiapkan sebuah device berupa laptop dengan sistem operasi windows.
b. Menyimpan link sistem berbasis website
c. Melakukan pengujian sistem.
d. Mencatat hasil pengujian.

Tabel 5 Pengujian Verifikasi Serta Alur Berkas Tagihan

Unit Testing	Sesuai Harapan		Keterangan
	Ya	Tidak	
Tampilan beranda sistem berkas tagihan	√		Baik
Tampilan menu sistem berkas tagihan	√		Baik
Tampilan menu prosedur berkas tagihan	√		Baik
Tampilan menu persyaratan berkas tagihan	√		Baik
Tampilan menu penginputan data berkas tagihan	√		Baik
Tampilan halaman utama	√		Baik
Tampilan *contact*	√		Baik
Tampilan input data berkas tagihan	√		Baik
Tampilan diagram berkas tagihan	√		Baik
Tampilan catatan untuk berkas tagihan	√		Baik
Tampilan tombol “buat sekarang” untuk penginputan berkas tagihan	√		Baik
Tampilan google form untuk penginputan berkas tagihan	√		Baik
Tampilan spreadsheet dari penginputan berkas tagihan	√		Baik
Tampilan verifikasi berkas tagihan	√		Baik
Tampilan lembar verifikasi berkas tagihan	√		Baik

Sumber: Peneliti, 2025

4. Implementasi

a. Perencanaan implementasi

Perencanaan implementasi merupakan tahap awal yang sangat menentukan keberhasilan proses digitalisasi sistem. Pada tahap ini, penulis menyusun strategi pelaksanaan dengan mempertimbangkan berbagai aspek, seperti kesiapan SDM, perangkat teknologi yang tersedia, serta struktur alur kerja yang sudah ada. Rencana kerja disusun secara rinci, termasuk waktu pelaksanaan, pembagian tugas, dan prioritas fitur yang akan diterapkan terlebih dahulu. Hal ini penting untuk mencegah terjadinya tumpang tindih tugas dan memastikan sistem berjalan sesuai target.

Selain penjadwalan, perencanaan juga mencakup identifikasi risiko dan hambatan yang mungkin terjadi selama proses implementasi. Penulis melakukan pemetaan terhadap kemungkinan kendala teknis seperti koneksi jaringan, kompatibilitas perangkat, hingga potensi resistensi dari pengguna sistem. Dengan adanya antisipasi tersebut, tim pelaksana memiliki skenario cadangan untuk menangani masalah yang muncul. Perencanaan risiko menjadi bagian penting agar proses implementasi berjalan lancar dan tidak terganggu oleh faktor yang tidak terduga.

Tahapan ini juga melibatkan koordinasi antar bidang yang akan menggunakan sistem digitalisasi lembar verifikasi dan berkas tagihan. Rapat koordinasi dilakukan untuk menyamakan persepsi tentang peran dan alur kerja masing-masing bagian. Dengan adanya keterlibatan aktif dari seluruh pihak, maka perencanaan implementasi menjadi lebih realistis dan mudah diterapkan di lapangan. Penulis memastikan bahwa seluruh stakeholder memahami tujuan dan manfaat dari sistem yang akan diimplementasikan.

b. Persiapan implementasi

Persiapan implementasi dilakukan setelah rencana kerja disusun dengan matang dan disetujui oleh pihak-pihak terkait. Tahap ini mencakup penyediaan infrastruktur seperti komputer, akses jaringan internet, serta platform aplikasi yang akan digunakan. Penulis juga memastikan bahwa sistem digital dapat berjalan baik di berbagai perangkat, terutama karena sebagian besar pengguna bekerja di unit yang berbeda-beda. Pengujian awal pada perangkat keras dan lunak dilakukan untuk memastikan tidak ada masalah teknis saat pelaksanaan dimulai.

Di samping persiapan teknis, dilakukan pula persiapan dari sisi sumber daya manusia yang akan menggunakan sistem. Pengguna sistem, seperti verifikator atau staf administrasi, diberikan pelatihan singkat mengenai cara penggunaan aplikasi digital yang telah dibuat.

Tujuannya agar pengguna tidak merasa kesulitan dan dapat langsung mengoperasikan sistem dengan baik saat implementasi berlangsung. Materi pelatihan disesuaikan dengan kebutuhan masing-masing bagian yang terlibat.

Tahap ini juga mencakup simulasi awal proses digitalisasi untuk menguji alur kerja yang telah dirancang. Dalam simulasi ini, pengguna mencoba menginput data, memverifikasi berkas, serta melihat hasil akhir dari proses tagihan secara digital. Dari simulasi tersebut, diperoleh masukan yang digunakan untuk memperbaiki tampilan atau fungsi sistem. Dengan persiapan yang matang, kemungkinan terjadinya kesalahan saat implementasi dapat diminimalisir secara signifikan.

c. Pelaksanaan implementasi

Pelaksanaan implementasi adalah tahap utama di mana sistem digital mulai digunakan secara resmi dalam operasional sehari-hari. Sistem digitalisasi lembar verifikasi dan alur berkas tagihan mulai menggantikan proses manual yang sebelumnya dilakukan melalui kertas, email, atau komunikasi langsung. Pengguna melakukan input data, mengunggah dokumen tagihan, dan melakukan verifikasi secara langsung melalui platform yang telah dikembangkan. Dalam tahap ini, pengamatan dilakukan secara aktif untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai alur yang telah dirancang.

Selama pelaksanaan, tim pengembang dan pihak pelaksana tetap melakukan pemantauan untuk mencatat kendala teknis atau kesalahan penggunaan. Beberapa masalah yang muncul, seperti form tidak terbaca atau akses lambat, segera diperbaiki agar tidak menghambat pekerjaan. *Feedback* dari pengguna sangat penting dalam tahap ini, karena dapat dijadikan dasar penyempurnaan sistem ke depannya. Sistem juga diuji coba pada beberapa unit berbeda untuk mengetahui konsistensi kinerjanya di berbagai kondisi kerja.

Selain itu, pelaksanaan ini menjadi momen penting untuk mengukur sejauh mana sistem dapat meningkatkan efisiensi kerja. Dibandingkan dengan metode sebelumnya, proses verifikasi menjadi lebih cepat, dan pelacakan dokumen dapat dilakukan secara real-time. Pengguna tidak lagi harus mencari berkas fisik atau bertanya secara manual tentang status tagihan. Efektivitas inilah yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari pelaksanaan sistem digital tersebut.

Pelaksanaan implementasi sistem digitalisasi berbasis website dilakukan melalui tahapan yang terstruktur, dimulai dari penyerahan

sistem kepada pihak terkait untuk dilakukan pengecekan awal. Setelah proses penyerahan, sistem ini tidak langsung dioperasikan secara penuh, melainkan digunakan dalam tahap uji coba (trial) yang bertujuan untuk memastikan seluruh fitur berjalan sesuai dengan rancangan. Selama uji coba, pengguna internal diberikan kesempatan untuk mencoba mengakses, menginput, dan memproses data secara digital sesuai alur kerja yang telah disesuaikan dengan kebutuhan. Hasil dari tahap ini menjadi dasar evaluasi awal untuk mengetahui kelebihan, kekurangan, serta potensi kendala sebelum diterapkan secara menyeluruh.

Tahap uji coba ini dilaksanakan karena website masih dalam masa tinjau oleh bagian IT perusahaan. Tim IT melakukan pemeriksaan menyeluruh terkait keamanan data, performa sistem, kompatibilitas dengan perangkat kerja, serta kepatuhan terhadap standar internal perusahaan. Selama periode ini, masukan dari pengguna dan temuan dari tim IT akan dikompilasi sebagai bahan perbaikan dan penyempurnaan sistem. Dengan demikian, meskipun implementasi sudah dimulai, sistem belum dioperasikan secara resmi hingga seluruh proses tinjau dan perbaikan dinyatakan selesai serta website dinyatakan layak pakai untuk operasional penuh.

5. Pemeliharaan

Pelaksanaan implementasi adalah tahap utama di mana sistem digital mulai digunakan secara resmi dalam operasional sehari-hari. Sistem digitalisasi lembar verifikasi dan alur berkas tagihan mulai menggantikan proses manual yang sebelumnya dilakukan melalui kertas, email, atau komunikasi langsung. Pengguna melakukan input data, mengunggah dokumen tagihan, dan melakukan verifikasi secara langsung melalui platform yang telah dikembangkan. Dalam tahap ini, pengamatan dilakukan secara aktif untuk memastikan seluruh proses berjalan sesuai alur yang telah dirancang.

Selama pelaksanaan, tim pengembang dan pihak pelaksana tetap melakukan pemantauan untuk mencatat kendala teknis atau kesalahan penggunaan. Beberapa masalah yang muncul, seperti form tidak terbaca atau akses lambat, segera diperbaiki agar tidak menghambat pekerjaan. Feedback dari pengguna sangat penting dalam tahap ini, karena dapat dijadikan dasar penyempurnaan sistem ke depannya. Sistem juga diuji coba pada beberapa unit berbeda untuk mengetahui konsistensi kinerjanya di berbagai kondisi kerja.

Selain itu, pelaksanaan ini menjadi momen penting untuk mengukur sejauh mana sistem dapat meningkatkan efisiensi kerja. Dibandingkan dengan metode sebelumnya, proses verifikasi menjadi lebih cepat, dan pelacakan dokumen dapat dilakukan secara real-time. Pengguna tidak lagi harus mencari berkas fisik atau bertanya secara manual tentang status tagihan. Efektivitas inilah yang menjadi tolak ukur keberhasilan dari pelaksanaan sistem digital tersebut.