E-ISSN : 2988-1986
https://ejournal.cahayailmubangsa.institute/index.php/kohesi

Kohesi: Jurnal Multidisiplin Saintek
Volume 10 No 8 Tahun 2026

ANALISIS PASANG BARU PADA APLIKASI PLN MOBILE DI PT PLN (PERSERO) ULP AMPERA PALEMBANG

Selly Marliyana

Sistem Informasi, Sains dan Teknologi Unversitas Bina Darma

Email: 231410028student@binadarma.ac.id

ABSTRAK

Transformasi digital dalam pelayanan publik menjadi salah satu upaya perusahaan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan kepada masyarakat. PT PLN (Persero) menghadirkan aplikasi PLN Mobile sebagai media pelayanan digital yang menyediakan berbagai layanan kelistrikan, salah satunya layanan pasang baru listrik. Penelitian ini bertujuan menganalisis pelaksanaan layanan pasang baru pada aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang menggunakan metode SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi dan wawancara selama pelaksanaan magang. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan pasang baru melalui PLN Mobile memiliki berbagai kekuatan, seperti kemudahan akses layanan, proses administrasi yang lebih cepat, serta transparansi pemantauan status permohonan. Namun demikian, masih ditemukan beberapa kelemahan berupa kesalahan pengisian data pelanggan, ketergantungan terhadap jaringan internet, serta rendahnya literasi digital sebagian masyarakat. Peluang pengembangan layanan didukung oleh meningkatnya penggunaan teknologi digital dan komitmen PLN dalam transformasi digital, sedangkan ancaman yang dihadapi meliputi keamanan data, gangguan sistem, serta meningkatnya ekspektasi pelanggan terhadap pelayanan digital. Berdasarkan analisis SWOT diperoleh beberapa strategi pengembangan yang dapat diterapkan untuk meningkatkan kualitas layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile.

Kata Kunci: PLN Mobile, Pasang Baru, SWOT, Transformasi Digital, Sistem Informasi

ABSTRACT

Digital transformation in public services has become one of the strategies to improve service effectiveness and efficiency. PT PLN (Persero) introduced the PLN Mobile application as an integrated digital service platform that provides various electricity services, including new electricity installation services. This study aims to analyze the implementation of new installation services through

Article History

Received: Juni 2026

Reviewed:Juni 2026

Published: Juni 2026

Plagiarism Checker No 237.u873247.fh8374

Copyright : Author
Publish by : Kohesi

This work is licensed under a Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License

PLN Mobile at PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang using SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats) analysis. This research employed a qualitative descriptive approach using observation and interviews conducted during the internship period. The results indicate that the new installation service offers several strengths, including ease of access, faster administrative processes, and transparent application tracking. However, weaknesses remain, such as incorrect customer data entry, dependence on internet connectivity, and limited digital literacy among some users. Opportunities arise from the rapid growth of digital technology adoption and PLN's commitment to digital transformation, while threats include cybersecurity risks, system disruptions, and increasing customer expectations. The SWOT analysis generated several strategic recommendations to improve the quality of new installation services through the PLN Mobile application.

***Keyword**: PLN Mobile, New Installation Service, SWOT Analysis, Digital Transformation.*

1. PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi telah mendorong berbagai organisasi untuk melakukan transformasi digital dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Digitalisasi menjadi salah satu strategi yang diterapkan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, transparansi, serta kemudahan akses layanan publik. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan proses pelayanan dilakukan secara lebih cepat, akurat, dan tidak lagi bergantung pada pelayanan tatap muka. Kondisi tersebut mendorong berbagai instansi pemerintah maupun Badan Usaha Milik Negara (BUMN) untuk mengembangkan layanan berbasis aplikasi digital guna memenuhi kebutuhan masyarakat yang semakin dinamis.

PT PLN (Persero) sebagai perusahaan penyedia tenaga listrik nasional turut melakukan transformasi digital melalui pengembangan aplikasi PLN Mobile. Aplikasi ini merupakan platform pelayanan terpadu yang menyediakan berbagai layanan kelistrikan, seperti pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pengaduan gangguan, pencatatan meter mandiri (SwaCAM), perubahan daya, penyambungan sementara, hingga layanan pasang baru listrik. Kehadiran PLN Mobile bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pelanggan dengan memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus datang langsung ke kantor pelayanan PLN.

Salah satu layanan yang banyak dimanfaatkan masyarakat adalah layanan pasang baru listrik. Sebelum diterapkannya sistem pelayanan berbasis digital, proses pengajuan pasang baru dilakukan secara konvensional melalui kantor Unit Layanan Pelanggan (ULP). Proses tersebut memerlukan waktu yang relatif lebih lama karena pelanggan harus datang langsung ke kantor, mengisi formulir secara manual, menyerahkan dokumen persyaratan, dan menunggu proses administrasi hingga survei lapangan. Seiring berkembangnya teknologi informasi, seluruh tahapan tersebut kini dapat dilakukan secara daring melalui aplikasi PLN Mobile, mulai dari pengisian identitas pelanggan, penentuan lokasi pemasangan menggunakan peta digital, unggah dokumen persyaratan, pembayaran biaya penyambungan, hingga pemantauan status permohonan secara real time.

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang, implementasi layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile telah memberikan berbagai manfaat, baik bagi pelanggan maupun perusahaan. Digitalisasi pelayanan mampu mempercepat proses administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, meningkatkan transparansi proses pelayanan, serta memudahkan pelanggan dalam memperoleh informasi mengenai status permohonannya. Di sisi lain, petugas pelayanan juga lebih mudah melakukan verifikasi data karena seluruh informasi pelanggan telah tersimpan dalam sistem digital.

Meskipun demikian, pelaksanaan layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile masih menghadapi beberapa kendala. Beberapa pelanggan mengalami kesulitan dalam mengoperasikan aplikasi, terutama ketika menentukan titik lokasi pemasangan, mengunggah dokumen persyaratan, maupun mengisi data identitas secara benar. Selain itu, proses pelayanan juga dipengaruhi oleh kualitas jaringan internet dan stabilitas sistem aplikasi. Kesalahan pengisian data serta gangguan sistem dapat menyebabkan keterlambatan proses verifikasi sehingga memengaruhi kecepatan pelayanan kepada pelanggan.

Untuk mengetahui kondisi layanan secara lebih komprehensif, diperlukan suatu metode analisis yang mampu mengidentifikasi faktor-faktor yang mendukung maupun menghambat pelaksanaan layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile. Salah satu metode yang dapat digunakan adalah analisis SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Analisis SWOT digunakan untuk mengidentifikasi faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal berupa peluang dan ancaman yang memengaruhi suatu organisasi atau layanan. Hasil analisis tersebut dapat dijadikan dasar dalam merumuskan strategi pengembangan yang sesuai untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

Beberapa penelitian terdahulu menunjukkan bahwa penerapan aplikasi PLN Mobile memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan pelanggan dan efektivitas proses bisnis perusahaan. Selain itu, analisis SWOT dinilai mampu menghasilkan alternatif strategi yang tepat dalam mendukung pengembangan layanan digital. Namun, sebagian besar penelitian masih membahas implementasi PLN Mobile secara umum, sedangkan kajian yang secara khusus menganalisis layanan pasang baru pada tingkat Unit Layanan Pelanggan (ULP) masih terbatas. Oleh karena itu, penelitian ini memiliki fokus yang lebih spesifik pada analisis layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang.

Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile menggunakan metode SWOT. Hasil penelitian diharapkan dapat memberikan rekomendasi strategi yang dapat digunakan oleh PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang dalam meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada pelanggan, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya yang membahas pengembangan layanan digital pada sektor ketenagalistrikan.

2. LANDASAN TEORI

2.1 Aplikasi PLN Mobile

PLN Mobile merupakan aplikasi digital yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) sebagai media pelayanan kelistrikan berbasis mobile. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, seperti pembelian token listrik, pembayaran tagihan listrik, pengajuan pasang baru, perubahan daya, pengaduan gangguan, hingga pemantauan status permohonan pelanggan. Kehadiran aplikasi PLN Mobile merupakan bentuk transformasi digital yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

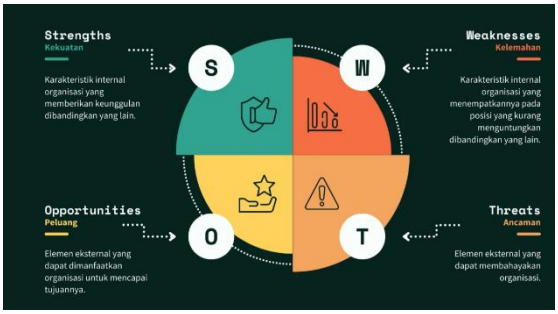
Penerimaan pengguna terhadap aplikasi PLN Mobile dipengaruhi oleh kemudahan penggunaan (*perceived ease of use) dan manfaat yang dirasakan (perceived usefulness). Semakin mudah aplikasi digunakan dan semakin besar manfaat yang dirasakan pelanggan, maka semakin tinggi tingkat penerimaan masyarakat terhadap penggunaan aplikasi PLN Mobile sebagai media pelayanan kelistrikan(Hamzah & Irawan, n.d.).

Kepuasan pengguna aplikasi PLN Mobile dipengaruhi oleh kualitas informasi, kemudahan penggunaan, kecepatan pelayanan, serta kemampuan aplikasi dalam memenuhi kebutuhan pelanggan. Oleh karena itu, pengembangan fitur dan peningkatan kualitas sistem menjadi faktor penting dalam meningkatkan kepuasan pengguna.(Sihotang & Putri, 2023).

2.2 Analisis SWOT

Analisis SWOT merupakan salah satu metode analisis strategis yang digunakan untuk mengidentifikasi kondisi internal dan eksternal suatu organisasi. Analisis ini terdiri atas empat komponen utama, yaitu *Strengths* (kekuatan), *Weaknesses* (kelemahan), *Opportunities* (peluang), dan *Threats* (ancaman). Faktor kekuatan dan kelemahan berasal dari lingkungan internal organisasi, sedangkan peluang dan ancaman berasal dari lingkungan eksternal.

Analisis SWOT merupakan metode yang efektif dalam mengevaluasi implementasi aplikasi PLN Mobile karena mampu mengidentifikasi keunggulan layanan, kelemahan sistem, peluang pengembangan teknologi digital, serta ancaman yang dapat memengaruhi kualitas pelayanan kepada pelanggan. Hasil analisis SWOT selanjutnya digunakan untuk merumuskan strategi pengembangan melalui kombinasi strategi SO *(Strengths-Opportunities),* WO *(Weaknesses-Opportunities),* ST *(Strengths-Threats),* dan WT *(Weaknesses-Threats)*(Hamzah & Irawan, n.d.).



Gambar 1 tabel SWOT

3. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan ini dipilih karena bertujuan untuk mendeskripsikan secara sistematis pelaksanaan layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile serta menganalisis faktor-faktor internal dan eksternal yang memengaruhi kualitas pelayanan menggunakan analisis SWOT.

Penelitian dilaksanakan di PT PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Ampera Palembang selama kegiatan magang. Objek penelitian adalah layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile, mulai dari proses pengajuan permohonan, verifikasi administrasi, hingga pelaksanaan penyambungan listrik kepada pelanggan.

Data yang digunakan dalam penelitian terdiri atas data primer dan data sekunder. Data primer diperoleh melalui observasi langsung terhadap proses pelayanan pasang baru selama pelaksanaan magang serta wawancara dengan pegawai yang bertugas pada bagian pelayanan

pelanggan. Sementara itu, data sekunder diperoleh dari dokumen perusahaan, laporan kegiatan, literatur ilmiah, buku, dan jurnal yang berkaitan dengan transformasi digital pelayanan publik, aplikasi PLN Mobile, serta analisis SWOT.

Analisis data menggunakan metode SWOT (Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats). Tahapan analisis diawali dengan mengidentifikasi faktor-faktor internal yang terdiri atas kekuatan (Strengths) dan kelemahan (Weaknesses), kemudian mengidentifikasi faktor-faktor eksternal yang meliputi peluang (Opportunities) dan ancaman (Threats). Selanjutnya, hasil identifikasi tersebut disusun ke dalam matriks SWOT untuk menghasilkan alternatif strategi, yaitu strategi SO (Strengths–Opportunities), WO (Weaknesses–Opportunities), ST (Strengths–Threats), dan WT (Weaknesses–Threats). Strategi yang dihasilkan digunakan sebagai dasar dalam memberikan rekomendasi pengembangan layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Implementasi Layanan Pasang Baru Melalui Aplikasi PLN Mobile

PT PLN (Persero) terus melakukan transformasi digital sebagai upaya meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk transformasi tersebut adalah pengembangan aplikasi PLN Mobile yang berfungsi sebagai platform pelayanan kelistrikan berbasis digital. Aplikasi ini menyediakan berbagai layanan, salah satunya layanan pasang baru listrik, yang memungkinkan pelanggan mengajukan permohonan penyambungan listrik tanpa harus datang langsung ke kantor Unit Layanan Pelanggan (ULP).

Berdasarkan hasil observasi selama pelaksanaan magang di PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang, proses pengajuan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile dilakukan secara bertahap. Pelanggan terlebih dahulu melakukan registrasi akun menggunakan nomor telepon yang aktif. Setelah berhasil masuk ke aplikasi, pelanggan memilih menu Pasang Baru, kemudian mengisi data identitas, alamat pemasangan, menentukan titik lokasi, memilih daya listrik, mengunggah dokumen persyaratan, serta melakukan pembayaran biaya penyambungan melalui kanal pembayaran digital.

Digitalisasi proses pelayanan tersebut memberikan perubahan yang cukup signifikan dibandingkan sistem pelayanan konvensional. Sebelum adanya PLN Mobile, pelanggan harus datang langsung ke kantor pelayanan untuk mengambil formulir, menyerahkan dokumen, melakukan pembayaran, hingga menunggu proses verifikasi secara manual. Dengan adanya aplikasi PLN Mobile, seluruh tahapan administrasi dapat dilakukan secara daring sehingga mampu mengurangi waktu pelayanan serta meningkatkan efisiensi kerja pegawai.

Selain memberikan kemudahan kepada pelanggan, sistem digital juga membantu petugas dalam melakukan verifikasi data karena seluruh informasi pelanggan telah tersimpan secara elektronik. Hal ini mengurangi risiko kehilangan dokumen, mempercepat proses administrasi, dan memudahkan koordinasi antarunit kerja.

Namun demikian, berdasarkan hasil observasi masih ditemukan beberapa kendala selama proses pelayanan. Sebagian pelanggan mengalami kesulitan ketika menentukan titik koordinat lokasi pemasangan, mengunggah dokumen persyaratan, maupun mengisi data identitas secara lengkap. Kesalahan pengisian data menyebabkan proses verifikasi menjadi lebih lama karena pelanggan harus melakukan perbaikan data sebelum permohonan dapat diproses lebih lanjut. Selain itu, kualitas jaringan internet yang tidak stabil juga menjadi salah satu faktor yang menghambat proses pengajuan layanan.

Temuan tersebut menunjukkan bahwa implementasi layanan pasang baru melalui PLN Mobile telah memberikan manfaat yang cukup besar bagi perusahaan maupun pelanggan, tetapi masih diperlukan upaya pengembangan agar pelayanan digital dapat berjalan lebih optimal.

4.2 Analisis SWOT Layanan Pasang Baru Melalui PLN Mobile

Untuk mengetahui kondisi layanan pasang baru secara lebih komprehensif, penelitian ini menggunakan metode SWOT *(Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats)*. Analisis SWOT dilakukan dengan mengidentifikasi faktor internal berupa kekuatan dan kelemahan, serta faktor eksternal berupa peluang dan ancaman yang memengaruhi pelaksanaan layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile.

a. Strengths (Kekuatan)

Berdasarkan hasil observasi, layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile memiliki beberapa kekuatan yang menjadi nilai tambah dibandingkan pelayanan secara konvensional. Keunggulan pertama adalah kemudahan akses pelayanan. Pelanggan tidak lagi diwajibkan datang langsung ke kantor PLN untuk mengajukan permohonan pasang baru. Seluruh proses dapat dilakukan melalui smartphone selama pelanggan memiliki jaringan internet. Kondisi tersebut memberikan efisiensi waktu, biaya transportasi, serta memudahkan masyarakat yang berada jauh dari kantor pelayanan. Keunggulan lainnya adalah integrasi dengan berbagai metode pembayaran digital sehingga pelanggan dapat melakukan pembayaran melalui mobile banking, internet banking, ATM, maupun dompet digital. Kemudahan tersebut mempercepat proses administrasi dan mengurangi antrean pembayaran di kantor pelayanan.

b. Weaknesses (Kelemahan)

Walaupun memiliki banyak keunggulan, implementasi layanan pasang baru masih memiliki beberapa kelemahan. Kelemahan utama adalah rendahnya literasi digital sebagian pelanggan. Tidak semua masyarakat mampu menggunakan aplikasi digital secara mandiri. Pelanggan yang berusia lanjut umumnya masih memerlukan bantuan petugas dalam melakukan proses registrasi maupun pengisian data. Selain itu, kesalahan pengisian data masih sering ditemukan selama proses pelayanan. Kesalahan dalam menentukan titik lokasi pemasangan, nomor identitas, maupun dokumen persyaratan menyebabkan proses verifikasi harus diulang sehingga memperpanjang waktu pelayanan. Pelayanan juga sangat bergantung pada kualitas jaringan internet. Ketika terjadi gangguan jaringan atau server aplikasi mengalami pemeliharaan, proses pengajuan pasang baru tidak dapat dilakukan secara optimal. Kelemahan lain adalah masih terbatasnya fitur bantuan dalam aplikasi sehingga pelanggan yang mengalami kendala harus menghubungi petugas secara langsung.

c. Opportunities (Peluang)

Perkembangan teknologi digital memberikan peluang yang sangat besar bagi PT PLN (Persero) untuk terus mengembangkan layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile. Meningkatnya penggunaan smartphone di Indonesia menyebabkan masyarakat semakin terbiasa menggunakan aplikasi digital untuk memperoleh berbagai layanan publik. Kondisi ini menjadi peluang bagi PLN untuk meningkatkan jumlah pengguna aplikasi. Kemajuan teknologi memungkinkan PLN mengembangkan fitur-fitur baru seperti chatbot berbasis Artificial Intelligence (AI), validasi data otomatis, notifikasi real time, hingga integrasi dengan sistem kependudukan nasional sehingga proses verifikasi menjadi lebih cepat.

d. Threats (Ancaman)

Di sisi lain, implementasi layanan digital juga menghadapi berbagai ancaman. Ancaman utama adalah risiko gangguan jaringan internet maupun server aplikasi yang dapat menghambat pelayanan kepada pelanggan. Selain itu, meningkatnya penggunaan layanan digital menyebabkan risiko kebocoran data pelanggan juga semakin besar. Oleh karena itu, keamanan sistem informasi harus menjadi perhatian utama perusahaan. Perkembangan teknologi yang sangat cepat juga menuntut PLN untuk terus melakukan pembaruan aplikasi agar tetap sesuai dengan kebutuhan pelanggan. Ancaman lain berasal dari meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan digital. Pelanggan menginginkan layanan yang cepat, mudah, dan bebas dari kesalahan sehingga perusahaan harus terus meningkatkan kualitas aplikasi.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai implementasi layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile di PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang dengan menggunakan metode *Strengths, Weaknesses, Opportunities, Threats* (SWOT), dapat disimpulkan bahwa penerapan layanan digital telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan kepada pelanggan. Melalui aplikasi PLN Mobile, proses pengajuan pasang baru dapat dilakukan secara daring mulai dari registrasi, pengisian data pelanggan, pengunggahan dokumen persyaratan, pembayaran biaya penyambungan, hingga pemantauan status permohonan. Digitalisasi tersebut mampu meningkatkan efisiensi waktu, mempermudah proses administrasi, mengurangi penggunaan dokumen fisik, serta meningkatkan transparansi pelayanan.

Hasil analisis SWOT menunjukkan bahwa faktor *Strengths* (kekuatan) dan *Opportunities* (peluang) lebih dominan dibandingkan faktor *Weaknesses* (kelemahan) dan *Threats* (ancaman). Kekuatan utama layanan pasang baru melalui PLN Mobile meliputi kemudahan akses layanan, proses administrasi yang lebih cepat, tersedianya fitur pelacakan status permohonan, integrasi dengan berbagai metode pembayaran digital, serta dukungan terhadap transformasi digital PT PLN (Persero). Sementara itu, peluang yang dimiliki antara lain meningkatnya penggunaan smartphone dan internet, dukungan pemerintah terhadap digitalisasi pelayanan publik, perkembangan teknologi informasi, serta meningkatnya kebutuhan masyarakat terhadap layanan kelistrikan berbasis digital.

Di sisi lain, juga ditemukan beberapa kelemahan yang masih perlu diperbaiki, seperti rendahnya literasi digital sebagian pelanggan, kesalahan dalam pengisian data, ketergantungan terhadap kualitas jaringan internet, serta masih terbatasnya pemahaman pelanggan mengenai persyaratan layanan pasang baru. Selain itu, terdapat beberapa ancaman yang perlu diantisipasi, antara lain gangguan sistem aplikasi, risiko keamanan data pelanggan, perkembangan teknologi yang semakin cepat, serta meningkatnya ekspektasi masyarakat terhadap kualitas pelayanan digital.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, strategi pengembangan yang paling tepat adalah mengoptimalkan kekuatan yang dimiliki perusahaan untuk memanfaatkan peluang melalui pengembangan fitur aplikasi, peningkatan sosialisasi penggunaan PLN Mobile, peningkatan kualitas sistem dan keamanan data, penyediaan layanan bantuan digital, serta peningkatan literasi digital masyarakat. Dengan penerapan strategi tersebut, layanan pasang baru melalui

aplikasi PLN Mobile diharapkan mampu memberikan pelayanan yang lebih efektif, efisien, transparan, dan berorientasi pada kepuasan pelanggan.

5.2 SARAN

1. PT PLN (Persero) ULP Ampera Palembang diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan pasang baru melalui aplikasi PLN Mobile dengan melakukan penyempurnaan sistem secara berkala, sehingga proses pengajuan menjadi lebih mudah, cepat, dan meminimalkan kendala yang dialami pelanggan, seperti kesalahan pengisian data maupun gangguan sistem.
2. PT PLN (Persero) diharapkan dapat meningkatkan sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat mengenai penggunaan fitur pasang baru pada aplikasi PLN Mobile agar pelanggan lebih memahami prosedur pengajuan layanan, sehingga pemanfaatan aplikasi dapat berjalan lebih optimal dan mendukung peningkatan kualitas pelayanan.

REFERENSI

Hamzah, A., & Irawan, D. (n.d.). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile Menggunakan Metode Technology Acceptance Model (TAM)*.

Kaparang, G. N., Tumengkol, I. M. S., & Pessak, R. O. D. (2024). *Analisa SWOT pada Aplikasi PLN Mobile*.

Sihotang, F. P., & Putri, D. (2023). *Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi PLN Mobile di Kota Palembang dengan Metode EUCS*.