

ABSTRAK

PERAN TRANSFORMASI DIGITAL DALAM MENGATASI KENDALA PELAPORAN KWH METER PADA PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG

**Oleh:
Rahyang Dyah Ayu Pitaloka**

Transformasi digital menjadi strategi penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan efisiensi operasional pada sektor ketenagalistrikan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis peran transformasi digital dalam mengatasi kendala pelaporan kWh meter pada PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang Bandar Lampung. Metode yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan sistem digital mampu meningkatkan efisiensi kerja, mengurangi kesalahan pencatatan, serta mempercepat proses pelaporan dan pengolahan data. Dengan demikian, transformasi digital berperan penting dalam meningkatkan efektivitas operasional dan kualitas pelayanan pelanggan.

***Kata kunci:** Transformasi digital, kWh meter, efisiensi operasional, kualitas pelayanan, PT PLN (Persero)*

ABSTRACT

THE ROLE OF DIGITAL TRANSFORMATION IN ADDRESSING KWH METER REPORTING CHALLENGES AT PT PLN (PERSERO) UP3 TANJUNG KARANG

Digital transformation is an important strategy to improve service quality and operational efficiency in the electricity sector. This study aims to analyze the role of digital transformation in overcoming kWh meter reporting issues at PT PLN (Persero) UP3 Tanjung Karang, Bandar Lampung. This research uses a qualitative method with data collection techniques including observation, interviews, and documentation. The results show that the implementation of a digital system improves work efficiency, reduces recording errors, and accelerates reporting and data processing. Therefore, digital transformation plays a significant role in enhancing operational effectiveness and customer service quality.

Keywords: *Digital transformation, kWh meter; operational efficiency, service quality, PT PLN (Persero).*