

Aplikasi Info PLN

Nama Inovasi

Aplikasi Info PLN

Produk Inovasi

Aplikasi Info PLN

Penggagas

Kelompok Inovator

BUMN / BUMD

Gambar Ilustrasi



Deskripsi

PT PLN (Persero) merupakan BUMN yang menyelenggarakan usaha penyediaan tenaga listrik bagi kepentingan umum dalam jumlah dan mutu yang memadai dalam rangka menunjang pembangunan. Dalam menjalankan bisnisnya PLN berorientasi pada kepuasan pelanggan karena tenaga listrik merupakan media untuk meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat. Listrik juga dapat menjadi pendorong kegiatan ekonomimasyarakat. Tentu saja dalam memenuhi kebutuhan masyarakat terkait kelistrikan PLN bersaing dengan penyedia listrik swasta termasuk dalam penyediaan layanan dalam mempermudah masyarakat mendapat informasi terkait penggunaan listrik.

Perubahan preferensi masyarakat dalam penggunaan teknologi mengakibatkan PT PLN (Persero) memiliki masalah komunikasi dengan para pelanggannya. Sarana utama yang diandalkan adalah sarana yang berbiaya tinggi dan mulai ditinggalkan oleh konsumen seperti kantor pelayanan, call center, SMS, dan website. Masyarakat mengeluarkan biaya untuk datang ke kantor pelayanan. Mnegeuarkan biaya untuk menghubungi Layanan Call Center 123. Layanan tagihan rekening melalui SMS 8123 membutuhkan biaya. Tampilan website www.pln.co.id kurang ramah bagi pengguna telepon pintar. Kondisi ini ditambah dengan masalah proses pengurusan lama dan berbelit-belit, masih ada percaloan, yang berimbas pada menurunnya kepuasan pelanggan.

Penyediaan informasi kepada pelanggan tentu saja dibutuhkan media yang tepat untuk menjamin penyampaian informasi cepat dan tepat diterima oleh pelanggannya. Oleh karena itu karyawan pln PT PLN (persero) Distribusi Jakarta dan tangerang membuat aplikasi untuk pelanggan listrik di seluruh Indonesia dalam rangka memberi informasi tentang perlangganan mereka terhadap listrik yang dikelola oleh PLN yang diberi nama aplikasi "Info PLN ". Info PLN adalah solusi cepat untuk informasi layanan listrik di Indonesia menggunakan sistem operasi android gadget mobile. fasilitas online seperti angsuran baru, upgrade yang kapasitas daya, sambungan sementara, informasi tagihan, Info Prabayar, faktur melalui email dan layanan pelanggan online untuk semua pelanggan di indonesia. Selain itu disediakan juga layanan pengaduan untuk melaporkan permasalahan kelistrikan yang dialami oleh pelanggan PLN.

Aplikasi ponsel pintar ini dikembangkan sejak 2012 dan diluncurkan pertama kali pada PLN Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang. Aplikasi Info PLN ini dapat digunakan dan dimiliki oleh pelanggan secara gratis menggunakan ponsel pintar untuk Masyarakat di Seluruh Indonesia. Hal ini didorong oleh keinginan PLN untuk semakin meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Saat ini aplikasi INFO PLN dapat memberikan layanan informasi seputar kelistrikan, seperti cek tagihan listrik, riwayat pembelian token Listrik Pintar (Prabayar), Layanan Menu Online untuk Pasang Baru, Ubah Daya, Layanan Listrik Sementara, Fitur Pengaduan Pelanggan seluruh Indonesia, Peta Kondisi Listrik saat ini, serta beberapa fitur media sosial dan tren berita. Pelanggan dapat mengakses informasi mengenai Status Permohonan, Entry Kode Konfirmasi, Layanan Informasi Rekening via Email, serta Historikal Rekening, Informasi Pembelian Token Pra Bayar, dan Historikal Transaksi Pembelian. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan, INFO PLN juga dilengkapi dengan menu Survey Kepuasan Pelanggan.

Pengguna aplikasi Info PLN di klaim tidak hanya digunakan oleh masyarakat di Indonesia saja. Beberapa tenaga kerja Indonesia yang berada di luar negeri ada yang mendownload aplikasi ini untuk mengetahui perkembangan listrik di daerah asalnya. Dan pada april 2016 aplikasi Info PLN ini secara resmi menjadi aplikasi resmi korporat dan berganti nama menjadi PLN 123.

Jenis Inovasi

Teknologi

Nama Instansi

PT PLN (Persero)

Unit Instansi

PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang

Tahun Inisiasi

2012

Tahun Implementasi

Faktor Pendorong

Faktor Penghambat

Tahapan Proses

Sisi inovasi yang menonjol dari Info PLN terletak pada desain tampilan dan struktur yang seragam, mengakses data yang sama, tetapi digunakan oleh perangkat ponsel pintar yang berbeda menggunakan *cross platform programming* sehingga mempermudah dalam menyamakan konten dan mempercepat proses pembaharuan aplikasi. Strategi Aplikasi INFO PLN terdiri atas

1. Pengembangan Aplikasi dan Strategi Pemasaran Aplikasi (*System Development Life Cycle/ SDLC* dan pengujian kualitas); dan
2. Strategi Pemasaran Aplikasi (sosialisasi, kemudahan aplikasi bagi pelanggan, penggunaan Google Play Store, iTunes App Store dan Amazon Apps, dan evaluasi).

Pengembangan aplikasi Info PLN sangat didukung oleh pimpinan perusahaan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Ini terbukti dengan data dimana periode September 2015 – Februari 2016, aplikasi INFO PLN sudah meraih 18 ribu download dengan 152.345 total pengguna, 1000 pengaduan, 483.000 klik aplikasi, dan pelanggan aktif 164 orang per hari. Ini membuktikan bahwa aplikasi Info PLN mendapatkan sambutan yang hangat dari masyarakat. Karena aplikasi ini merupakan aplikasi online, maka masyarakat yang belum memiliki akses online memang akan kesulitan mendapatkan layanan ini. Daerah terpencil ada kemungkinan akan sangat sulit memperoleh layanan aplikasi Info PLN tersebut.

Tahapan yang dilakukan oleh PLN adalah:

1. Membuat prototype, dalam satu tahun (2012) dihasilkan aplikasi dengan basis sistem operasi Android, sistem operasi iOS, sistem operasi Blackberry, dan sistem operasi Nokia.
2. Melakukan Uji coba dengan perangkat lain yaitu penggunaan Google Play Store dan Blackberry Appworld,
3. Melakukan hosting aplikasi pada iOS itunes/ AppStore serta Nokia Market App.
4. Pada akhirnya tahun 2015, aplikasi ini dapat diunduh dari Google Play Store, Apple App Store, dan Amazon Apps.
5. Melakukan perbaikan rutin terhadap aplikasi dengan melakukan upgrading dan updating sistem yang telah di unggah.

Manfaat

Melalui aplikasi Info PLN ini, manfaat yang dirasakan antara lain:

1. Berkurangnya masalah percaloan karena pelanggan dapat langsung menerima informasi akurat terkait biaya yang perlu dibayar tiap bulannya.
2. Percepatan pengurusan pemasangan jaringan listrik baru dan pembayaran tagihan listrik pelanggan.
3. PLN dapat menerima pengaduan lebih cepat terkait permasalahan yang dihadapi pelanggan sehingga pelangganpun lebih cepat mendapatkan penanganan pengaduan dari PLN
4. Informasi yang up to date memberikan kepastian bagi pelanggan sehingga meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap layanan yang diberikan oleh PLN.

Prasyarat Replikasi

Penyediaan fasilitas pelayanan pelanggan dapat dilakukan dengan memanfaatkan teknologi yang sesuai dengan perkembangan tren pengguna, dengan biaya murah, dan pelayanan berkualitas, sehingga aplikasi Info PLN ini sebenarnya dapat dilakukan replikasi, adaptasi dan modifikasi dengan persyaratan sebagai berikut:

1. Adanya langkah-langkah perencanaan yang jelas membantu mengembangkan ide dan mengimplementasikannya terlebih penggunaan media online;
2. Adanya penyediaan data yang tepat untuk data yang akan disampaikan pada masyarakat;
3. Adanya komitmen untuk terus mengembangkan aplikasi berbasis sistem operasi Android, sistem operasi iOS, sistem operasi

Blackberry, dan sistem operasi Nokia.

Kontak Person

PT PLN (Persero) Distribusi Jakarta Raya dan Tangerang Jl. M.I. Ridwan Rais No.1 Gambir Jakarta 10110 Telp. (021) 3454000

Sumber

- Top 99 Inovasi Pelayanan Publik 2016 - www.pln.co.id

Teknik Validasi

Data Sekunder

Jumlah Dilihat

46 Kali

Waktu Dibuat

2018-01-22 10:30:29

Terakhir Diubah**Waktu Diunduh**

2018-02-21 07:08:14