

## RINGKASAN

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak setiap warga negara atas barang, jasa, dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. PT. PLN (Persero) yang notabene merupakan salah satu penyelenggara pelayanan publik dalam hal pemenuhan kebutuhan dasar yaitu berupa energi listrik dituntut untuk dapat memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat, sehingga memiliki komitmen yaitu dengan mengeluarkan Peraturan Direksi PT. PLN (Persero) Nomor: 0018.P/DIR/2023 tentang kebijakan strategis pengadaan barang/jasa memanfaatkan teknologi informasi/penerapan digitalisasi. Walaupun penerapan digitalisasi tersebut sudah diterapkan, namun masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Dalam hal ini, masyarakat menuntut akan kemudahan dan responsivitas dari karyawan seiring dengan peningkatan jumlah konsumsi listrik di Kabupaten Purbalingga. Oleh karenanya, PT. PLN (Persero) ULP Purbalingga perlu mengoptimalkan sistem digitalisasi melalui efektivitas kerja karyawan dengan menggunakan aplikasi korporat.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui seberapa besar tingkat efektivitas kerja karyawan menggunakan sistem digitalisasi di PT. PLN (Persero) Unit Layanan Pelanggan (ULP) Purbalingga. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif dengan jenis pendekatan deskriptif. Pada penelitian ini terdapat populasi sebanyak 35 orang. Teknik sampling yang digunakan dalam penelitian ini yaitu menggunakan teknik sampling jenuh atau sensus sehingga populasi dalam penelitian ini akan dijadikan sampel semua. Data yang dikumpulkan berupa data primer dan sekunder dengan metode pengumpulan data meliputi observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Uji validitas data dilakukan menggunakan teknik *product moment* dan uji reliabilitas data menggunakan teknik *alpha cronbach*. Metode Analisis data dilakukan menggunakan analisis statistik deskriptif meliputi distribusi frekuensi, indeks pengukuran, dan elaborasi yang di dalamnya menggunakan analisis tabulasi silang (*crosstab*).

Hasil dari penelitian ini adalah efektivitas kerja karyawan menggunakan sistem digitalisasi di PT. PLN (Persero) ULP Purbalingga, penerapan digitalisasi tersebut dinilai sudah sangat efektif. Hal tersebut dapat dilihat dari hasil pengukuran indeks yang memperoleh nilai indeks sebesar 89,2% yang mana nilai indeks tersebut berada diantara rentang skor nilai indeks 81,7-100%. Selain itu untuk memperkuat hasil penelitian digunakan elaborasi yang di dalamnya menggunakan analisis tabulasi silang (*crosstab*). Hasil dari penggunaan elaborasi bahwasanya setiap karakteristik responden menyatakan penerapan sistem digitalisasi dalam bekerja dinilai sudah sangat efektif.

**Kata Kunci:** Efektivitas Kerja, Digitalisasi, Pelayanan Publik

## SUMMARY

The implementation of public services is an effort by the state to meet the basic needs and rights of every citizen for goods, services, and administrative services provided by public service providers. PT. PLN (Persero) which in fact is one of the public service providers in terms of meeting basic needs in the form of electrical energy is required to be able to provide excellent service to the community, so it has a commitment that is by issuing a regulation of the Board of Directors of PT. PLN (Persero) number: 0018.P/DIR/2023 on strategic policy of procurement of goods/services utilizing information technology / application of digitization. Although the implementation of digitization has been implemented, there are still complaints from the public about the services provided. In this case, the community demands ease and responsiveness from employees in line with the increase in electricity consumption in Purbalingga. Therefore, PT. PLN (Persero) ULP Purbalingga needs to optimize the digitization system through employee effectiveness by using corporate applications.

The purpose of this study was to determine how much the level of effectiveness of employees using the digitization system in PT. PLN (Persero) Customer Service Unit (ULP) Purbalingga. This study uses quantitative research methods with descriptive approach. In this study there was a population of 35 people. The sampling technique used in this study is using saturated sampling technique or census so that the population in this study will be sampled all. Data collected in the form of primary and secondary data with data collection methods include observation, questionnaires, and documentation. Data validity test was conducted using product moment technique and data reliability test using alpha cronbach technique. The method of data analysis is done using descriptive statistical analysis including frequency distribution, measurement index, and elaboration in which using cross tabulation analysis (crosstab).

The results of this study is the effectiveness of employees using the digitization system at PT. PLN (Persero) ULP Purbalingga, the implementation of digitization is considered very effective. It can be seen from the index measurement results that obtained an index value of 89,2% where the index value is between the index value score range of 81,7-100%. In addition, to strengthen the results of the study, elaboration was used in which cross-tabulation analysis (crosstab) was used. The results of the use of elaboration that each characteristic of the respondents stated that the application of digitization systems in work is considered very effective.

**Keywords:** Work Effectiveness, Digitizatton, Public Service