

ABSTRAK

MUTMAINNA 2026, *The influence of digital service quality on public satisfaction at PT PLN (Persero) UP3 South Makassar.* (Andi Luhur Prianto dan Nurbiah Tahir)

This study aims to analyze the effect of service digitalization quality on public satisfaction at PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Digital transformation implemented through the PLN Mobile application, the myPLN website, and online payment and complaint services is expected to improve public service quality and meet customer expectations. This research employed a quantitative approach using a survey method. The population consisted of 15,000 customers of PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan, with a sample of 100 respondents determined using the Slovin formula. Data were collected through questionnaires and analyzed using validity tests, reliability tests, simple linear regression analysis, t-tests, and the coefficient of determination with the assistance of SPSS software. The results indicate that service digitalization quality has a positive and significant effect on public satisfaction at PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. These findings suggest that better digital service quality leads to higher public satisfaction. Therefore, PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan is expected to continuously improve its digital services in a sustainable and inclusive manner to ensure that the benefits of digitalization are experienced by all segments of society.

Keywords: *Service Digitalization, Digital Service Quality, Public Satisfaction, PT. PLN (Persero)*

ABSTRAK

MUTMAINNA 2026, Pengaruh Kualitas Digitalisasi Layanan Terhadap Kepuasan Masyarakat PT. PLN (Persero) Up3 Makassar Selatan. (Andi Luhur Prianto dan Nurbiah Tahir)

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas digitalisasi layanan terhadap kepuasan masyarakat pada PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Transformasi digital yang dilakukan melalui aplikasi PLN Mobile, website myPLN, serta layanan pembayaran dan pengaduan secara daring diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik dan memenuhi harapan masyarakat sebagai pengguna layanan listrik. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode survei. Populasi penelitian berjumlah 15.000 pelanggan PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan dengan sampel sebanyak 100 responden yang ditentukan menggunakan rumus Slovin. Pengumpulan data dilakukan melalui kuesioner, sedangkan analisis data menggunakan uji validitas, uji reliabilitas, analisis regresi linier sederhana, uji t, dan koefisien determinasi dengan bantuan perangkat lunak SPSS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas digitalisasi layanan berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan masyarakat di PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan. Temuan ini menunjukkan bahwa semakin baik kualitas layanan digital yang diberikan, maka semakin tinggi tingkat kepuasan masyarakat. Oleh karena itu, PT. PLN (Persero) UP3 Makassar Selatan diharapkan dapat terus meningkatkan kualitas layanan digital secara berkelanjutan dan inklusif agar manfaat digitalisasi dapat dirasakan secara merata oleh seluruh lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Digitalisasi Layanan, Kualitas Layanan Digital, Kepuasan Masyarakat, PT. PLN (Persero)