

PENERAPAN APLIKASI PELAYANAN PLN MOBILE DALAM KEMUDAHAN AKSES PELANGGAN PADA PT. PLN (PERSERO) UNIT INDUK KOTA PALEMBANG

AISYAH PUTRI

Nim : 21.11.088

Program Studi : Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Satya Negara Palembang

ABSTRACT

Aisyah Putri, 2025, Implementation of the PLN Mobile Service Application to Facilitate Customer Access at PT PLN (Persero) Palembang City Main Unit, Public Administration Study Program, Satya Negara Palembang College of Administrative Sciences (STIA). Primary Supervisor (I) Mr. H. Suparman, S.Sos., S.Pd.I., M.Si., and Secondary Supervisor (II) Mr. A. Ridhuan Habena, S.I.Kom., M.Si.

This study aims to determine the implementation of the PLN Mobile service application to facilitate customer access at PT PLN (Persero) Palembang City Main Unit. The current development of information technology and digitalization plays a significant role in improving the efficiency and quality of public services. PT PLN (Persero), as a state-owned enterprise in the electricity sector, presents the PLN Mobile application to facilitate public access to electricity services online.

The research procedure in this thesis uses qualitative research methods. Data collection was carried out using observation, interviews, documentation, and literature review techniques.

The results of this study indicate that the implementation of the PLN Mobile application facilitates customer access at PT. PLN (Persero) Palembang City Main Unit. It can be concluded that the PLN Mobile application has significantly contributed to improving access to electricity services for the public, particularly PT. PLN (Persero) customers. Ease of access was measured through several indicators, such as ease of use, speed of service, clarity of information, and responsiveness to customer complaints. The analysis showed that the majority of respondents felt that the PLN Mobile application made it easier for them to access PLN services independently without having to visit a service office. This is highly relevant in the context of PLN's ongoing digital transformation, which aims to create more efficient, modern, and community-oriented public services.

Keywords: *Public Services, PLN Mobile, Digital Electricity, Information Technology*

A. PENDAHULUAN

Latar Belakang

Kemajuan ilmu pengetahuan yang berkembang pada saat ini merupakan dampak dari era globalisasi dengan perkembangan yang sangat drastis dimana kemajuan teknologi pada masa belakangan ini telah menjadi hal yang penting. Kemajuan ilmu teknologi dan informasi telah mempermudah manusia dalam mendapatkan informasi dan juga komunikasi dengan cepat dan praktis adalah sebuah bukti dari perkembangan teknologi saat ini.

Perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PT PLN (Persero) merupakan lembaga atau perusahaan yang telah menerapkan inovasi pelayanan public berbasis online, dimana perusahaan ini menciptakan aplikasi bernama PLN Mobile yang dapat mempermudah masyarakatnya dalam memenuhi kebutuhan dalam hal informasi dan juga dapat berinteraksi dengan PT PLN (Persero).

Dalam meningkatkan kualitas pelayanan BUMN, Peraturan terkait kemudahan akses pelanggan terus diperbarui dan dikembangkan untuk mempermudah masyarakat dalam mengakses layanan ataupun informasi yang dibutuhkan dengan cepat dan efisien. Kemudahan akses pelanggan merupakan salah satu faktor terpenting yang dimana BUMN ini memiliki peran penting dalam memberikan layanan publik dan kebutuhan masyarakat yang berlandaskan pada Peraturan Menteri BUMN No. PER-2/MBU/03/2023 tentang pedoman tata kelola dan kegiatan korporasi signifikan BUMN, yang ditetapkan pada 3 Maret 2023. Peraturan menteri ini mengatur prinsip pengelolaan perusahaan, manajemen risiko, dan penyelenggaraan teknologi informasi BUMN. Sebagai landasan utama dalam konsep kemudahan akses pelanggan, peraturan ini memberikan transparansi dalam operasionalnya.

Peraturan BUMN yang terkait tentang kemudahan akses bagi pelanggan terbagi dalam beberapa poin penting berikut :

1. Hak pelanggan

BUMN diwajibkan untuk menjamin hak-hak pelanggan, termasuk akses terhadap informasi, pelayanan yang baik, dan mekanisme penyelesaian sengketa yang efektif.

2. Pemanfaatan teknologi

BUMN diharapkan memanfaatkan teknologi informasi untuk memberikan akses yang lebih mudah dan nyaman bagi pelanggan, seperti layanan online, aplikasi dan pusat informasi.

3. Penyelesaian sengketa

BUMN harus memiliki mekanisme yang jelas dan mudah untuk menyelesaikan sengketa atau pengaduan yang diajukan oleh pelanggan.

4. Penyediaan informasi

BUMN berkewajiban untuk menyediakan informasi yang jelas, lengkap, dan mudah dipahami kepada pelanggan mengenai produk, jasa, dan prosedur layanan.

5. Sinergi antar BUMN

BUMN juga dianjurkan untuk berkoordinasi dan berbagi informasi serta praktik terbaik untuk meningkatkan kemudahan akses pelanggan secara keseluruhan.

Aplikasi PLN Mobile diluncurkan pertama kali pada tahun 2016 dan dirilis secara resmi oleh Direksi PT PLN (Persero) kantor pusat yang bertepatan pada upacara listrik Nasional ke-71. Aplikasi PLN Mobile terus dikembangkan dan kembali diluncurkan New PLN Mobile pada tanggal 18 Desember 2020. Aplikasi ini merupakan produk inovasi dari PT PLN (Persero) yang bekerja sama dengan PT Indonesia Coment Plus sebagai anak perusahaan PT PLN (Persero). Hingga ini aplikasi PLN Indonesia tercatat terunduk 13,2 juta masyarakat pelanggan dengan tingkat kepuasan 4,58 dari skala 5 pada 29 Oktober 2021.

PLN Mobile adalah aplikasi resmi dari PT PLN (Persero) yang memungkinkan pelanggan untuk mengelola layanan listrik mereka secara digital. Melalui aplikasi ini pengguna dapat melakukan berbagai hal, seperti memantau penggunaan listrik, membayar tagihan, mengajukan pengaduan, dan mengakses informasi terkait layanan PLN. Aplikasi ini dirancang untuk memudahkan pelanggan dalam berinteraksi dengan PLN dan meningkatkan efisiensi layanan.

PT PLN (Persero) memiliki fungsi untuk membantu pengurusan pelayanan pelanggan dan pelayanan jaringan listrik distribusi menjadi lebih dekat dengan ruang lingkup wilayah lebih kecil. Kepuasan pelanggan terhadap PT PLN Mobile biasanya dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kemudahan akses layanan, kecepatan respon dalam

menangani masalah, serta keandalan aplikasi pelanggan sering memberikan umpan balik tentang fitur-fitur yang ada, seperti pembayaran tagihan, laporan gangguan, dan informasi penggunaan listrik.

Demi memberikan kemudahan dalam pelayanan PT PLN (Persero) menciptakan sebuah aplikasi bernama PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile hadir dengan banyak kegunaan yang dapat membantu melayani pelanggan, salah satunya adalah pelanggan. Aplikasi PLN Mobile adalah aplikasi Mobile Customer self service berbasis Android dan ios yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan Keluhan Terpadu (APKT) dan aplikasi pelayanan pelanggan terpusat (AP2T) yang digunakan untuk melakukan pengaduan dan keluhan, memudahkan mendapatkan pelayanan melalui fitur-fitur, antara lain cek dan pembayaran tagihan, riwayat dan pembelian token, permohonan pasangan baru, hingga pengajuan perubahan dan penambahan daya.

PT PLN (persero) Palembang akan menangani laporan dan pengajuan tersebut melalui nomor telepon yang telah didaftarkan di aplikasi tersebut oleh pihak yang terkait. PT PLN (Persero) Palembang akan menelepon pelanggan yang telah membuat sebuah laporan atau sebuah pengajuan dari aplikasi tersebut untuk mengetahui lebih dalam apa permasalahan yang terjadi. Pihak PT PLN (Persero) Palembang akan menindaklanjuti sebuah lapoah atau pengajuan tersebut hingga pelanggan mendapatkan apa yang menjadi haknya.

Berdasarkan observasi di PT PLN (Persero) Unit Induk Palembang menunjukkan adanya indikasi permasalahan yang menyangkut tentang kepuasan pelanggan menjadi tolok ukur perusahaan bagaimana akan kedepannya atau bahkan ada beberapa hal yang harus diubah karena adanya pelanggan yang merasa tidak puas atau dirugikan. Jika pelanggan tidak puas tentunya pelanggan tidak akan kembali lagi dan mungkin bisa juga mengeluhkan ketidakpuasannya kepada pelanggan lain. Tentu saja hal tersebut menjadi ancaman bagi perusahaan tersebut. Sebuah perusahaan harus mempunyai strategi-strategi dalam memasarkan produknya maupun strategi dalam memberikan pelayanan yang terbaik, agar pelanggan dapat dipertahankan keberadaannya atau lebih ditingkatkan lagi jumlahnya. Jika pelanggan merasa puas, maka ia akan melakukan pembelian secara berulang-ulang. Terdapat beberapa hal yang dapat mempengaruhi penerapan aplikasi pelayanan PLN Mobile :

1. Kesenjangan Teknologi:

Penelitian menunjukkan bahwa kesenjangan teknologi dapat menciptakan divisi dalam pelayanan PLN, karena pelanggan yang tidak memiliki smartphone atau akses internet merasa tertinggal.

2. Kurangnya Pengetahuan:

Hasil penelitian menunjukkan bahwa beberapa pengguna cenderung langsung datang ke kantor PLN meskipun aplikasi PLN Mobile memiliki fitur pengaduan, karena kurangnya pengetahuan tentang cara mengoperasikan fitur-fitur aplikasi.

3. Pemanfaatan Fitur:

Meskipun aplikasi PLN Mobile memiliki berbagai fitur seperti pengecekan tagihan, pembelian token, dan pengaduan, penelitian menunjukkan bahwa sebagian pengguna mungkin belum sepenuhnya memanfaatkan fitur-fitur ini.

4. Kualitas Pelayanan:

Meskipun aplikasi PLN Mobile dinilai memiliki kualitas pelayanan yang baik, ada ruang untuk meningkatkan pengalaman pengguna.

5. Peningkatan Edukasi:

Perlu dilakukan edukasi lebih lanjut kepada pelanggan tentang cara menggunakan aplikasi PLN Mobile, khususnya fitur-fitur yang sering digunakan dan memberikan manfaat yang signifikan.

6. Peningkatan Aksesibilitas:

Perlu upaya untuk meningkatkan aksesibilitas aplikasi PLN Mobile bagi pelanggan yang tidak memiliki smartphone atau akses internet

7. Peningkatan Kualitas Antarmuka:

Perlu dilakukan evaluasi dan peningkatan antarmuka aplikasi PLN Mobile agar lebih mudah dipahami dan digunakan oleh berbagai jenis pengguna.

8. Peningkatan Fitur:

Perlu mempertimbangkan penambahan fitur-fitur baru atau peningkatan fitur yang sudah ada di aplikasi PLN Mobile untuk memenuhi kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

Dari latar belakang masalah di atas maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **Penerapan Aplikasi Pelayanan PLN Mobile Dalam Kemudahan akses Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Kota Palembang?**

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah diterapkan maka rumusan masalah dalam

penelitian ini adalah “Bagaimanakah penerapan aplikasi pelayanan PLN Mobile dalam kemudahan akses pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Kota Palembang”.

Tujuan Penelitian

Dalam latar belakang yang telah dikemukakan dan memiliki rumusan masalah penulis berasumsi bahwa tujuan dari penelitian ini untuk mengetahui penerapan aplikasi pelayanan PLN Mobile dalam kemudahan akses pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Kota Palembang.

B. LANDASAN TEORI

Definisi Penerapan

Pelanggan adalah individu, kelompok, atau organisasi yang menerima atau menggunakan produk, layanan, atau jasa yang ditawarkan oleh suatu pihak, baik berupa perusahaan, institusi, atau penyedia layanan. Pelanggan biasanya terlibat dalam suatu bentuk transaksi atau hubungan, dimana mereka memberikan imbalan, seperti uang atau bentuk kompensasi lainnya, untuk mendapatkan manfaat dari produk atau layanan tersebut.

Menurut pelanggan adalah individu atau organisasi yang menggunakan barang atau jasa yang dihasilkan oleh produsen. Dalam pemasaran, pelanggan bukan hanya pembeli tetapi juga pihak yang memberikan nilai tambahan melalui loyalitas atau umpan balik.

PLN Mobile

Sejarah PT PLN (Persero) Palembang, merupakan bagian dari perjalanan panjang PT PLN (Persero) secara nasional dalam menyediakan layanan kelistrikan di Indonesia. Di Palembang, perjalanan sejarah PLN dimulai sejak era kolonial Belanda, ketika pembangkit listrik pertama kali digunakan untuk mendukung aktivitas pemerintahan dan industri di wilayah Sumatera Selatan.

Pembangkitan Awal (Masa Kolonial), pada masa penjajahan Belanda, layanan kelistrikan di Palembang dikelola oleh perusahaan swasta milik Belanda yang dikenal sebagai N, V, NIGM (Nedelands Indische Gasmaatschappij). Awalnya, listrik digunakan untuk keperluan terbatas seperti penerangan kantor pemerintah, fasilitas publik, dan beberapa kawasan elit.

Peningkatan Kapasitas Pembangkit Palembang menjadi salah satu pusat energi strategis di Sumatra dengan pembangunan sejumlah pembangkitan listrik besar seperti PLTU Bukit Asam (berbasis batu bara) di wilayah Tanjung Enim. Selain itu, PLN Palembang mendukung

pembangunan Pembangkit Listrik Tenaga Gas (PTLG) dan Pembangkitan Listrik Tenaga Mikrohidro (PLTMH) untuk memenuhi kebutuhan energi yang terus meningkat.

Transformasi Digital dan Pelayanan Pelanggan. PLN Palembang telah mengadopsi teknologi digital untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. Aplikasi PLN Mobile kini menjadi platform utama bagi masyarakat untuk mengakses layanan seperti pembayaran tagihan, pembelian token listrik, pelaporan, gangguan, dan informasi pemadaman.

Menurut Peraturan Pemerintah (PP) yang mengatur mengenai Perusahaan Listrik Negara (PLN) adalah peraturan pemerintah Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2012 tenaga perusahaan Tenaga Listrik, yang menggantikan beberapa peraturan sebelumnya secara umum.

Berikut adalah beberapa poin utama yang tercantum dalam PP tentang PLN.

1. PLN Sebagai Penyedia Listrik Utama
PLN (Perusahaan Listrik Negara) adalah satu-satunya perusahaan yang memiliki kewajiban untuk menyediakan dan mendistribusikan daftar energi.
2. Kewajiban Pelayanan Listrik
PLN mempunyai kewajiban untuk menyediakan listrik secara adil kepada seluruh rakyat Indonesia

Menurut Kementerian Badan Usaha Milik Negara (BUMN) PLN Mobile adalah aplikasi resmi yang dikembangkan oleh PT PLN (Persero) untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam mengakses layanan kelistrikan. Aplikasi ini merupakan bagian dari transformasi digital PLN dalam mendukung pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan terintegrasi bagi pelanggan.

PLN Mobile bertujuan untuk :

1. Meningkatkan kualitas layanan publik, sehingga pelanggan dapat mengakses layanan dengan lebih mudah, tanpa harus datang ke kantor PLN.
2. Monitoring Konsumsi Energi, pelanggan dapat memantau penggunaan listrik secara real-time, mendukung efisiensi penggunaan energi.
3. Informasi Pemadaman Terencana, memberikan informasi jadwal pemadaman yang terencana, sehingga pelanggan bisa lebih siap menghadapi gangguan sementara.
4. Kemudahan Pembayaran, akses pembayaran tagihan listrik dan pembelian token dengan berbagai metode pembayaran digital.
5. Penyediaan Fitur Baru, PLN Mobile terus berinovasi dengan fitur seperti pendaftaran

layanan listrik ramah lingkungan, seperti kendaraan listrik dan energy surya (PTLS).

Kemudahan Akses Pelanggan

Kemudahan akses pelanggan merujuk pada sejauh mana pelanggan dapat dengan mudah mengakses produk, layanan, informasi, atau dukungan yang disediakan oleh suatu perusahaan atau organisasi.

Berikut kemudahan akses pelanggan menurut para ahli :

1. Kotler dan Keller (2016)
Menurut Kotler dan Keller, kemudahan akses merupakan bagian dari bauran distribusi (place) yang bertujuan untuk memudahkan pelanggan dalam memperoleh produk atau jasa.
2. Lovelock dan Wirtz (2011)
Lovelock dan Wirtz menyatakan bahwa salah satu faktor penting dalam layanan pelanggan adalah "convenience of access," yaitu kemudahan yang dirasakan pelanggan dalam menjangkau layanan atau produk.
3. Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988)
Dalam model SERVQUAL, kemudahan akses termasuk dalam dimensi *tangibles* dan *responsiveness*, dimana perusahaan harus memberikan kemudahan lokasi, waktu layanan, serta kecepatan respons terhadap kebutuhan pelanggan.
4. Zeithaml dan Bitner (2003)
Mereka menyatakan bahwa kemudahan akses merupakan elemen penting dalam pengalaman pelanggan (*customer experience*), karena pengalaman positif sangat dipengaruhi oleh seberapa mudah dan cepat pelanggan mendapatkan apa yang mereka butuhkan.

Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kemudahan Akses Pelanggan

Dalam kemudahan akses pelanggan terdapat beberapa faktor-faktor yang dapat mempengaruhi yang di fokuskan dalam hal pelayanan, pemasaran, dan bisnis.

1. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)
Semakin canggih teknologi yang digunakan (website, aplikasi, chatbot, sistem reservasi online), semakin mudah pelanggan mengakses layanan.
2. Lokasi dan Distribusi
Kemudahan akses juga dipengaruhi oleh lokasi fisik toko/outlet serta jangkauan distribusi produk atau layanan, lokasi yang strategis dan dapat dengan mudah untuk dijangkau oleh pelanggan.
3. Saluran Komunikasi

Tersedianya berbagai pilihan komunikasi (telepon, WhatsApp, live chat, email) akan memudahkan pelanggan dalam menghubungi perusahaan apabila terjadi kendala ataupun hal yang masih membingungkan bagi pelanggan dan ingin ditanyakan lebih lanjut.

4. Ketersediaan dan Kecepatan Layanan
Waktu operasional yang panjang dan kecepatan dalam memberikan layanan memengaruhi persepsi kemudahan akses.
5. Desain Antarmuka dan Navigasi Layanan
Tampilan aplikasi atau situs web yang sederhana dan mudah digunakan membuat pelanggan cepat menemukan yang mereka cari.
6. Literasi Digital Pelanggan
Tingkat pemahaman pelanggan terhadap teknologi juga memengaruhi persepsi kemudahan akses.
7. Biaya Akses
Biaya untuk mengakses produk atau layanan, termasuk ongkir, biaya telepon, atau biaya langganan, dapat menjadi hambatan akses.
8. Kejelasan Informasi
Informasi yang lengkap, mudah dipahami, dan tersedia secara terbuka akan membantu pelanggan dalam membuat keputusan.
9. Integrasi Layanan Omnichannel
Ketersediaan layanan di berbagai saluran (offline dan online) yang saling terintegrasi mempermudah akses. Pelanggan bisa memesan produk secara online dan mengambilnya langsung di toko (click & collect).

Mengukur Kemudahan Akses Pelanggan

Mengukur kemudahan akses pelanggan sangat penting untuk memahami sejauh mana pelanggan merasa mudah dalam menjangkau, menggunakan, dan menikmati layanan atau produk yang ditawarkan. Pengukuran ini bisa dilakukan melalui

pendekatan kualitatif, dengan menggunakan berbagai indikator.

1. Survei Kepuasan Pelanggan (*Customer Satisfaction Survey*)
 1. Desain pertanyaan spesifik terkait aksesibilitas, seperti:
 - "Seberapa mudah Anda menemukan informasi produk di website kami?"
 - "Seberapa cepat Anda bisa menghubungi layanan pelanggan kami?"
 2. Menggunakan skala 1–5 atau 1–10 bisa digunakan.
2. Net Promoter Score (NPS) + Aksesibilitas
 1. Gabungkan pengukuran loyalitas pelanggan dengan pertanyaan lanjutan seperti: "Apa alasan utama Anda memberikan skor tersebut?"
 - Apakah karena kemudahan akses atau sebaliknya?
3. Indeks kemudahan Akses Pelanggan (*Customer Accessibility Index*)
 1. Buat indeks berdasarkan sejumlah indikator seperti:
 - Waktu respon customer service
 - Jumlah klik menuju produk tertentu (di website/app)
 - Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan transaksi
 - Tingkat keberhasilan akses pertama (first-contact resolution)
4. Mystery Shopping / Testing
 1. Menggunakan tim atau individu untuk menguji langsung kemudahan akses:
 - Seberapa cepat mereka bisa menemukan dan membeli produk
 - Kesulitan saat mengakses CS
 - Hambatan di toko fisik (akses disabilitas, antrian panjang, dsb.)

Indikator Meningkatkan Kemudahan Akses Pelanggan

Tabel Indikator Meningkatkan Kemudahan Akses Pelanggan

No	Indikator	Deskripsi	Cara Meningkatkan
1	Waktu Akses Layanan	Seberapa cepat pelanggan bisa mengakses layanan/ produk	Optimalkan website, aplikasi, dan kurangi proses berbelit
2	Responsivitas Customer Service	Waktu tanggap terhadap pertanyaan ataupun keluhan pelanggan	Sediakan live chat, chatbot, atau Customer Service 24 jam
3	Ketersediaan Informasi	Kemudahan bagi pelanggan menemukan informasi produk atau layanan	Tampilkan FAQ, pencarian mudah, dan navigasi jelas
4	Akses Multikanal (Omnichannel)	Tersedianya layanan di berbagai platform	Sinkronkan layanan offline dan online (e.g., website, aplikasi, media sosial, toko fisik)
5	Keterjangkauan Lokasi	Jarak/tempat yang mudah dijangkau pelanggan	Tambah outlet/cabang, atau perluas pengiriman/logistik
6	User Experience Digital	Kemudahan navigasi dan tampilan aplikasi/website	Membuat desain yang intuitif, responsif, dan cepat dimuat
7	Ketersediaan Waktu Layanan	Jam operasional yang sesuai kebutuhan pelanggan	Jam operasional yang sesuai kebutuhan pelanggan



8	Kemudahan Transaksi	Proses pembelian, pembayaran, dan pengembalian yang mudah	Gunakan metode pembayaran bervariasi dan proses checkout yang ringkas
9	Dukungan untuk Disabilitas	Aksesibilitas layanan bagi penyandang disabilitas	Fitur voice command, teks besar, atau akses fisik yang ramah disabilitas
10	Feedback Pelanggan Positif	Peningkatan skor kepuasan atau pujian dari pelanggan	Survei berkala, dan tindak lanjut terhadap masukan pelanggan

Kerangka Berfikir

Kerangka berfikir menurut Sugiono (2020) dalam bukunya adalah kerangka konseptual yang menjelaskan hubungan antar variable berdasarkan teori yang relevan, hasil penelitian terdahulu, dan logika peneliti. Kerangka berfikir ini menjadi pedoman dalam menjawab rumusan masalah, menguji hipotesis, atau menggali fenomena dalam penelitian.

C. PROSEDUR PENELITIAN

Metode Penelitian

Menurut sugiyono (2018) metode penelitan kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi ilmiah (eksperimen) dimana penelitian sebagai intrumen, teknik pengumpulan data dan di analisis yang bersifat kualitatif lebih menekankan pada makna.

Penelitian ini berfokus dalam membahas mengenai Penerapan Aplikasi Pelayanan PLN Mobile dalam Kemudahan Akses Pelanggan Pada PT. PLN Persero. Dalam penyelenggaraan penelitian ini akan menggunakan metode penelitian kualitatif berupa pengumpulan data, analisis data, wawancara hingga studi kepustakaan.

Definisi Konsep

Definisi konsep adalah sekumpulan gagasan atau ide yang sempurna dan bermakna merupakan abstrak, entitas mental yang universal dimana mereka bisa diterapkan secara merata untuk ekstensinya sehingga konsep membawa suatu arti yang mewakili sejumlah subjek yang mempunyai ciri yang sama dan membentuk suatu kesatuan pengertian tentang suatu hal atau persoalan yang dirumuskan.

1. Penerapan Aplikasi Pelayanan PLN Mobile merupakan upaya strategis untuk memanfaatkan teknologi informasi dalam

rangka memberikan layanan yang lebih cepat, mudah, dan transparan. Indikator Penerapan Aplikasi Pelayanan menurut PT PLN (Persero)

- a. Ketersediaan Layanan
- b. Fitur-fitur Layanan
- c. Kecepatan Akses dan Responsivitas
- d. Keamanan dan Privasi
- e. Tingkat Kepuasan Pengguna
- f. Pemeliharaan dan Pembaruan

2. Kemudahan akses pelanggan adalah tingkat kemudahan yang diberikan oleh suatu bisnis kepada pelanggannya untuk berinteraksi, mendapatkan informasi, melakukan pembelian, dan memperoleh layanan secara cepat, nyaman, dan tanpa kendala yang berarti.

Indikator Kemudahan Akses Pelanggan Menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 81 Tahun 1995.

1. Waktu Akses Layanan
2. Responsivitas Customer Service
3. Ketersediaan Waktu Layanan
4. Kemudahan Transaksi
5. Dukungan untuk Disabilitas
6. Feedback Pelanggan Positif

Definisi Operasional

Definisi operasional adalah suatu definisi yang didasarkan pada karakteristik yang dapat diobservasi dari apa yang sedang didefinisikan atau mengubah konsep-konsep dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dan yang dapat diuji dan ditentukan kebenarannya oleh orang lain. Agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam mengartikan variabel yang penulis teliti maka dibatasi pada masalah Penerapan Aplikasi Pelayanan PLN Mobile Dalam Kemudahan akses Pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Kota Palembang.

Tabel Operasionalisasi Konsep

Konsep	Indikator
Penerapan Pelayanan Aplikasi PLN Mobile	1. Ketersediaan Layanan
	2. Fitur-fitur Layanan
	3. Kecepatan Akses dan Responsivitas
	4. Keamanan dan Privasi
	5. Tingkat Kepuasan Pengguna
	6. Pemeliharaan dan Pembaruan
(PT PLN (Persero))	

Kemudahan Akses Pelanggan

(Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 81 Tahun 1995)

1. Waktu Akses Layanan
2. Responsivitas Customer Service
3. Ketersediaan Waktu Layanan
4. Kemudahan Transaksi
5. Dukungan untuk Disabilitas
6. Feedback Pelanggan Positif

Sumber: PT. PLN (Persero) 2025

Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pernyataan, keterangan atau data-data yang dapat membantu dalam memenuhi persoalan/permasalahan tersebut.

Tabel Informan Penelitian

No.	Informan	Jumlah
1.	Asisten Manager Digital Service	1 orang
2.	Asisten Manager Lingkungan	1 orang
3.	Asisten Manager pajak dan Asuransi	1 orang
4.	Pelanggan	2 orang
Total		5 orang

Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2020:105) menyatakan teknis pengumpulan data yang umum ada 4 digunakan adalah : observasi, wawancara, dokumentasi, gabungan/ triangulasi.

1. Observasi

Menurut Nasution dalam Sugiyono (2020:109) observasi adalah kondisi dimana dilakukan pengamatan secara langsung oleh peneliti agar mampu memahami konteks data dalam keseluruhan situasi sosial sehingga dapat diperoleh pandangan yang holistik (menyeluruh).

2. Wawancara

Menurut Esterberg dalam Sugiono (2020:114) wawancara merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu.

3. Dokumentasi

Menurut Sugiono (2020:124) dokumentasi merupakan pengumpulan dari catatan peristiwa yang sudah berlaku baik bentuk tulisan, gambar/foto atau karya-karya monumental dari seseorang/intansi.

4. Studi Pustaka

Menurut Sugiono (2019) Studi pustaka adalah kajian teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan budaya, nilai, dan norma yang berkembang pada situasi yang diteliti. Studi keputusan merupakan salah satu cara untuk mengumpulkan data dalam penelitian, selain studi internet.

Teknik Analisa Data

Menurut Sugiyono (2020:131) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dan dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh sendiri maupun orang lain

Adapun langkah-langkah, sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi atau gabungan ketiganya (triangulasi). Pengumpulan data dilakukan sehari-hari, mungkin berbulan-bulan, sehingga data yang diperoleh akan banyak pada tahap awal peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua yang dilihat dan didengar direkam semua.

2. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Semakin lama peneliti ke lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data, mereduksi data berarti merangkum, memilih dan memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

3. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah menampilkan data. Dalam penelitian kualitatif, data yang disajikan dalam bentuk teks yang bersifat naratif.

4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Concluding Drawing/verification*)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu obyek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

D. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
Hasil Penelitian

Bab ini merupakan bab pembahasan dari hasil analisis penelitian mengenai penerapan aplikasi pelayanan PLN Mobile dalam kemudahan akses pelanggan pada PT. PLN (Persero) unit induk Kota Palembang. Dengan menggunakan dua variabel yang diambil dari kerangka konsep yaitu tentang penerapan aplikasi PLN Mobile dan tentang kemudahan akses pelanggan menurut Lembaga Administrasi Negara (LAN) dan keputusan menteri pendayagunaan aparatur negara (Kepmen LAN) No. 80 Tahun 1995. Dalam penelitian ini subjek pertama berisikan poin penting dari penerapan aplikasi PLN Mobile dan subjek kedua berisikan point penting dari kemudahan akses pelanggan sehingga dapat menghasilkan peningkatan dari kemudahan akses pelanggan.



Gambar Narasumber Endah Puji Lestari PT. PLN (Persero)

Hasil penelitian yang diperoleh dari hasil wawancara yang dilakukan penulis akan dijelaskan kembali, adapun data lapangan yang didapatkan penulis tentang “Penerapan aplikasi pelayanan PLN Mobile dalam kemudahan akses pelanggan pada PT. PLN (Persero) Unit Induk Kota Palembang” akan dijelaskan pada bab ini.

Penerapan Aplikasi Pelayanan PLN Mobile PT. PLN (Persero) Unit Induk Kota Palembang.

Penerapan aplikasi pelayanan publik seperti Pln Mobile diciptakan untuk mempermudah pelayanan pada masyarakat dengan perkembangan teknologi dan mengikuti perubahan zaman. Berdasarkan data yang diperoleh, terlihat bahwa aplikasi PLN Mobile telah memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam mengakses berbagai layanan kelistrikan, seperti pengecekan tagihan, pembelian token, pengaduan gangguan, hingga pencatatan meter mandiri.

1. Ketersediaan Layanan

Ketersediaan layanan merupakan waktu yang dibutuhkan pelanggan untuk menyelesaikan transaksi (seperti cek tagihan, beli token, atau laporan

gangguan) lebih cepat dibandingkan metode manual atau konvensional dan menjelaskan tentang bagaimana aplikasi ini membantu masyarakat dalam mengakses semua layanan PLN di wilayah Kota Palembang.

Fitur-fitur Layanan

Fitur layanan merupakan salah satu aspek penting yang memastikan aplikasi harus menyediakan layanan yang lengkap, mulai dari informasi pemakaian listrik, pengaduan, cek tagihan, pembelian token, riwayat transaksi, hingga pemantauan status pengaduan. Dalam memudahkan masyarakat dengan penggunaan fitur dari aplikasi ini kita juga dapat mengetahui fitur mana yang paling sering digunakan oleh pelanggan dan bagaimana fitur tersebut dapat mempermudah pelayanan.

Fitur-Fitur Pengaduan PLN Mobile



Gambar :PT PLN (Persero) Palembang
Fitur-Fitur Aplikasi PLN Mobile



Gambar PT PLN (Persero) Palembang

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang di peroleh terdapat temuan bahwa Fitur pembayaran tagihan, pembelian token, pengaduan gangguan, dan pencatatan meter mandiri menjadi yang paling sering digunakan di aplikasi PLN Mobile. Sementara itu, penambahan fitur layanan pelanggan langsung, notifikasi prediktif, histori penggunaan listrik, panduan hemat energi, dan opsi pembayaran lebih banyak dinilai perlu untuk meningkatkan kemudahan dan kepuasan pengguna aplikasi.

2. Kecepatan Akses dan Responsivitas

Kecepatan akses dan respon dari aplikasi PLN Mobile yang digunakan oleh pelanggan dapat berupa kelemahan dari aplikasi dikarenakan kecepatan akses juga dapat dipengaruhi dari sinyal ataupun perangkat yang digunakan oleh pelanggan, namun hal ini juga dapat menunjukkan seberapa cepat dan tanggap sistem maupun petugas PLN dalam menanggapi laporan pelanggan melalui aplikasi, seperti gangguan listrik atau keluhan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa gangguan kecepatan akses dan respon lambat pada aplikasi PLN Mobile pernah terjadi dan berdampak pada kelancaran transaksi, terutama saat lonjakan pengguna besar, tapi PLN berkomitmen melakukan perbaikan berkelanjutan agar layanan semakin optimal.

3. Keamanan dan Privasi

Keamanan dan privasi pada PLN Mobile adalah aspek krusial yang dijamin oleh PT PLN (Persero) untuk melindungi data pribadi dan transaksi pelanggan dengan teknologi canggih dan sistem data terenkripsi rapat sesuai dengan Undang-Undang Nomor 27 Tahun 2022 tentang Perlindungan Data Pribadi (UU PDP) PLN menegaskan bahwa semua data pelanggan yang masuk ke aplikasi PLN Mobile dijaga secara ketat agar tidak disalahgunakan, dengan menerapkan enkripsi data end-to-end dan sistem pengamanan digital terkini.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa PLN menerapkan sistem keamanan teknologi informasi yang komprehensif untuk menjaga keamanan data pribadi dan transaksi dalam aplikasi PLN Mobile, dengan teknologi enkripsi, kebijakan akses yang ketat, dan perlindungan data sesuai standar keamanan informasi yang berlaku di perusahaan BUMN tersebut.

4. Tingkat Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna PLN Mobile adalah ukuran seberapa efektif aplikasi ini memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan melalui kualitas layanan digital, kepercayaan, dan kemudahan akses fitur, yang secara langsung berpengaruh pada loyalitas dan minat ulang menggunakan aplikasi ini. Pengembangan dan sosialisasi berkelanjutan sangat direkomendasikan untuk menjaga dan meningkatkan kepuasan

tersebut agar PLN Mobile semakin adaptif dan responsif terhadap kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa dengan kombinasi pembaruan aplikasi, dukungan teknis yang responsif, dan edukasi pengguna, PLN berupaya mengatasi keluhan dan meningkatkan kenyamanan masyarakat dalam mengakses layanan PLN melalui Aplikasi PLN Mobile.

6. Pemeliharaan dan Pembaruan

Pemeliharaan dari aplikasi digital yang digunakan merupakan hal penting demi menjaga kelancaran dari penggunaan aplikasi. Hal ini juga salah satu dari kewajiban penggunaan aplikasi yang berbasis teknologi agar terhindar dari serangan virus, bug, error, ataupun permasalahan yang biasanya dapat terjadi pada suatu aplikasi.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa PLN Mobile secara rutin melakukan pembaruan aplikasi untuk memastikan layanan tetap optimal, dengan jadwal yang fleksibel menyesuaikan kebutuhan pengembangan dan pemeliharaan sistem tanpa menetapkan waktu khusus yang tetap setiap bulannya.

Gambaran Umum Kemudahan Akses Pelanggan

Kemudahan akses merupakan salah satu indikator penting dalam pelayanan publik yang menekankan pada kemampuan pelanggan untuk mendapatkan informasi, menggunakan layanan, serta melakukan interaksi dengan penyedia layanan secara mudah, cepat, dan efisien. Dalam konteks penelitian ini, kemudahan akses pelanggan difokuskan pada penggunaan aplikasi PLN Mobile yang dirancang untuk mempercepat dan mempermudah proses pelayanan kelistrikan bagi pelanggan.

Selain itu, kemudahan akses pelanggan juga mencerminkan bagaimana penyedia layanan mampu mengadaptasi perkembangan teknologi informasi demi memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien. Dalam era digital, kecepatan serta kemudahan menjadi tolok ukur utama dalam menilai kualitas layanan. Aplikasi PLN Mobile hadir sebagai jawaban atas tuntutan tersebut, dengan menyediakan berbagai fitur yang memungkinkan pelanggan untuk mengakses layanan PLN di mana saja dan kapan saja, tanpa harus berinteraksi langsung secara fisik. Hal ini tentu memberikan dampak positif terhadap persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan yang diberikan.

Penerapan layanan digital ini juga menjadi salah satu strategi PLN untuk meningkatkan keterlibatan pelanggan dalam pengelolaan konsumsi energi listrik. Dengan informasi yang mudah diakses, pelanggan menjadi lebih sadar akan pola penggunaan listrik mereka sendiri. Hal ini berpotensi mendukung efisiensi energi sekaligus meningkatkan transparansi antara penyedia dan pelanggan.

Analisis Kemudahan Akses Pelanggan Berdasarkan Indikator

Kemudahan akses pelanggan merupakan tingkat kemudahan yang diberikan oleh suatu bisnis kepada pelanggannya untuk berinteraksi, mendapatkan informasi, melakukan pembelian, dan memperoleh layanan secara cepat, nyaman, dan tanpa kendala yang berarti.

Adapun hasil dari wawancara penelitian yang berdasarkan indikator dari Kepmen PAN No. 81 Tahun 1995 tentang pelayanan publik, kemudahan akses telah diuraikan oleh penulis yang di dapat dari data lapangan dalam beberapa aspek berikut:



Gambar Narasumber Khafi Iqbal Pengguna Aplikasi PLN Mobile

1. Pengalaman Akses Layanan

Pengalaman akses layanan merujuk pada persepsi dan kesan yang dirasakan pelanggan saat mengakses atau menggunakan suatu layanan, baik secara langsung maupun melalui media digital. Pengalaman ini mencakup kemudahan, kenyamanan, kecepatan, serta kepuasan selama proses akses berlangsung. Dalam konteks layanan digital seperti aplikasi PLN Mobile, pengalaman akses layanan mencakup bagaimana pelanggan merasakan kemudahan saat membuka aplikasi, mencari informasi, melakukan transaksi (seperti pembayaran tagihan atau pembelian token), serta mendapatkan bantuan jika terjadi kendala. Semakin positif pengalaman akses yang dirasakan, semakin besar kemungkinan pelanggan untuk terus menggunakan layanan tersebut dan merekomendasikannya kepada orang lain.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang di peroleh terdapat temuan bahwa Aplikasi PLN Mobile telah berhasil menghadirkan layanan dengan kecepatan akses dan respon yang memadai untuk memenuhi kebutuhan pelanggan dalam waktu nyata, meningkatkan kemudahan dan kenyamanan pengguna di berbagai wilayah.

2. Responsivitas Customer Service

Kemampuan layanan pelanggan (*customer service*) dalam merespons pertanyaan, keluhan, atau permintaan pelanggan dengan cepat, tepat, dan ramah. Responsivitas mencerminkan seberapa sigap dan tanggap petugas dalam menangani kebutuhan pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang di peroleh terdapat temuan bahwa Aplikasi PLN Mobile telah menyediakan fitur Live Chat yang memungkinkan pengguna untuk melakukan bantuan langsung dan komunikasi cepat dengan Customer Service PLN. Fitur ini mudah diakses melalui ikon chat yang biasanya terletak di pojok kanan beranda aplikasi, sehingga pelanggan bisa langsung mengajukan pertanyaan maupun mengeluhkan masalah secara real-time.

3. Ketersediaan Waktu Layanan

Pelayanan yang dapat diakses kapan saja dan dimana saja merupakan hal yang sangat dibutuhkan agar dapat mempermudah pelanggan dalam melakukan aktivitasnya dan dalam hal ini PLN Mobile memberikan kemudahan dalam mengakses berbagai layanan tanpa harus datang ke kantor PLN. Seluruh proses dapat dilakukan melalui perangkat smartphone. Dengan fitur-fitur yang lengkap dan terintegrasi, pelanggan dapat mengakses informasi secara real-time.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa Aplikasi PLN Mobile dapat diakses kapan saja sesuai kebutuhan pengguna (24 jam sehari, 7 hari seminggu).

4. Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi merupakan kemampuan pelanggan untuk melakukan pembayaran atau pembelian layanan dengan cepat, praktis, dan tanpa hambatan. Hal ini mencakup proses yang sederhana, aksesibilitas fitur, serta dukungan metode pembayaran yang beragam.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa pengalaman pengguna dalam melakukan transaksi seperti pembayaran tagihan, pembelian token listrik, dan

pengajuan layanan melalui Aplikasi PLN Mobile umumnya sangat positif dan memuaskan.

5. Dukungan untuk Disabilitas

Dukungan untuk disabilitas adalah salah satu poin penting dalam mempermudah akses layanan pelanggan dan upaya penyedia layanan dalam memastikan aksesibilitas bagi pengguna berkebutuhan khusus. Ini mencakup fitur ramah disabilitas seperti teks besar, voice command, atau navigasi yang mudah diakses. Tujuannya adalah menciptakan layanan yang inklusif dan setara bagi semua pelanggan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang diperoleh terdapat temuan bahwa Aplikasi PLN Mobile telah mengupayakan peningkatan aksesibilitas layanan bagi semua pengguna, namun belum secara khusus atau eksplisit menyediakan fitur yang dirancang khusus untuk memudahkan pengguna dengan kebutuhan khusus atau disabilitas.

6. Feedback Pelanggan Positif

Tanggapan atau apresiasi dari pelanggan yang merasa puas terhadap layanan yang diberikan. Umpan balik ini menunjukkan bahwa layanan telah memenuhi atau melebihi harapan pengguna. Feedback positif dapat meningkatkan citra dan kepercayaan terhadap penyedia layanan. Selain itu, hal ini juga menjadi motivasi untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, wawancara, data yang di peroleh terdapat temuan bahwa Aplikasi PLN Mobile sangat membantu dalam meningkatkan pelayanan, kepuasan, dan kepercayaan pelanggan terhadap PLN dengan menyediakan kemudahan akses layanan yang cepat, responsif, dan efisien sesuai kebutuhan pelanggan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar responden merasa terbantu dengan adanya aplikasi PLN Mobile. Hal ini ditunjukkan dengan meningkatnya jumlah pengguna yang menggunakan aplikasi tersebut untuk melakukan pembelian token listrik, pembayaran tagihan, pengecekan informasi pemadaman, serta pelaporan gangguan secara daring.

Pembahasan

Penerapan Aplikasi PLN Mobile

1. Ketersediaan Layanan

Ketersediaan layanan menjadi aspek penting dalam penerapan aplikasi PLN Mobile yang juga memperlihatkan konsistensi PLN dalam mendukung program transformasi digital. Kehadiran

layanan yang selalu tersedia memberikan rasa aman bagi pelanggan karena mereka dapat mengakses aplikasi kapan saja, baik untuk pembayaran, pembelian token, maupun pengaduan gangguan. Dengan demikian, indikator ketersediaan layanan telah relevan dalam mendukung kualitas pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara data yang di peroleh dari informan terdapat temuan bahwa Ketersediaan layanan PLN Mobile membantu masyarakat dengan menyediakan akses layanan listrik yang lengkap, cepat, dan mudah melalui aplikasi digital yang dapat diakses dari mana saja, sehingga mempermudah aktivitas pelanggan dan meningkatkan kualitas layanan PLN. Aplikasi PLN Mobile merupakan solusi digital yang disediakan oleh PT PLN (Persero) untuk masyarakat, termasuk di wilayah Palembang, mempermudah akses terhadap seluruh layanan kelistrikan tanpa harus datang langsung ke kantor layanan PLN.

Dari pembahasan di atas, indikator yang diterapkan oleh PT.PLN sudah relevan dengan hasil wawancara yang ditemui pada lapangan. pelanggan menyatakan bahwa layanan pada aplikasi PLN Mobile selalu tersedia kapan saja. Hal ini menunjukkan bahwa indikator ketersediaan layanan sudah terpenuhi, karena pelanggan merasa lebih mudah mengakses informasi dan melakukan transaksi tanpa harus datang ke kantor PLN.

2. Fitur-Fitur Layanan

Fitur yang disediakan PLN Mobile menjadi salah satu daya tarik utama bagi pelanggan. Hasil wawancara menunjukkan bahwa fitur seperti pengecekan tagihan, pembelian token, pencatatan pemakaian listrik, serta pengaduan gangguan sangat membantu pelanggan dalam mengelola kebutuhan listrik. Fitur-fitur tersebut memberikan kemudahan dan efisiensi yang sebelumnya tidak didapatkan pada layanan manual.

Berdasarkan hasil wawancara data yang di peroleh dari informan terdapat temuan bahwa Berbagai fitur yang disediakan PLN Mobile, seperti pembayaran tagihan, pembelian token, pengajuan pemasangan baru, dan pelaporan gangguan, membantu pelanggan dalam menyelesaikan berbagai kebutuhan hanya melalui satu aplikasi. Kelengkapan fitur ini menunjukkan bahwa PLN Mobile tidak hanya berfungsi sebagai media informasi, tetapi juga sebagai solusi pelayanan terpadu. Oleh karena itu, indikator fitur layanan dapat dikatakan sudah sesuai dan relevan dengan kebutuhan pelanggan saat ini.

3. Kecepatan Akses dan Responsivitas

Kecepatan akses dan responsivitas merupakan faktor penting yang menentukan kenyamanan pelanggan dalam menggunakan aplikasi PLN Mobile. Indikator ini menilai seberapa cepat aplikasi memberikan informasi serta seberapa tanggap layanan dalam menanggapi pengaduan pelanggan.

Selain kecepatan akses, responsivitas customer service melalui aplikasi juga mendapat perhatian positif. Responden menilai bahwa pengaduan yang diajukan mendapat balasan dalam waktu yang relatif singkat, meskipun penyelesaian kasus tertentu masih memerlukan waktu lebih lama.

4. Keamanan dan Privasi

Keamanan dan privasi dalam aplikasi PLN Mobile tidak hanya sebatas perlindungan data pribadi, tetapi juga mencakup jaminan bahwa seluruh aktivitas pelanggan terlindungi dari ancaman penyalahgunaan. PLN menerapkan sistem autentikasi yang mengharuskan pengguna melakukan login menggunakan akun resmi, sehingga hanya pemilik akun yang dapat mengakses data dan riwayat transaksi. Hal ini penting untuk mencegah pihak tidak bertanggung jawab mengakses informasi sensitif seperti tagihan dan detail pembayaran. Selain itu, kebijakan privasi yang jelas juga menjadi dasar kepercayaan pelanggan bahwa data mereka tidak akan disalahgunakan untuk kepentingan lain.

Aspek keamanan dan privasi merupakan faktor penting bagi pelanggan dalam menggunakan layanan digital. Berdasarkan hasil wawancara, pelanggan merasa cukup aman menggunakan PLN Mobile karena aplikasi ini mewajibkan login dan menggunakan sistem verifikasi nomor pelanggan. Dengan adanya perlindungan ini, risiko penyalahgunaan data dapat diminimalisir. Pelanggan juga menilai bahwa sistem pembayaran di aplikasi PLN Mobile telah terintegrasi dengan mitra resmi sehingga transaksi lebih terjamin keamanannya. Hal ini memberikan kepercayaan tambahan bagi pelanggan untuk menggunakan aplikasi ini secara rutin. Oleh karena itu, indikator keamanan dan privasi dinilai telah dilaksanakan dengan baik.

5. Tingkat Kepuasan Pengguna

Tingkat kepuasan pengguna merupakan salah satu indikator utama keberhasilan penerapan aplikasi PLN Mobile. Indikator ini mencerminkan sejauh mana layanan digital PLN mampu memenuhi kebutuhan, harapan, serta meningkatkan pengalaman pelanggan dalam mengakses layanan

elistrikan. Tingkat kepuasan yang tinggi menandakan bahwa aplikasi berjalan efektif dan relevan dengan tuntutan masyarakat modern yang mengutamakan efisiensi, kenyamanan, dan kecepatan.

Berdasarkan hasil wawancara menunjukkan hasil bahwa sebagian besar pelanggan menyampaikan rasa puas terhadap penggunaan PLN Mobile. Mereka mengapresiasi kemudahan dan kecepatan layanan yang ditawarkan aplikasi ini. Tingkat kepuasan yang tinggi mencerminkan bahwa aplikasi mampu menjawab kebutuhan pelanggan yang menuntut efisiensi dan kenyamanan. Hal ini menunjukkan bahwa meskipun kepuasan pelanggan sudah cukup baik, namun walaupun sudah banyak mendapatkan respon positif PLN masih tetap melakukan penyempurnaan agar kepuasan pengguna semakin meningkat.

6. Pemeliharaan dan Pembaruan

Pemeliharaan dan pembaruan merupakan langkah penting bagi keberlangsungan aplikasi PLN Mobile agar tetap relevan dengan kebutuhan pelanggan. Indikator ini mencerminkan upaya PLN dalam memastikan aplikasi selalu stabil, aman, serta mampu mengikuti perkembangan teknologi. Dengan adanya pemeliharaan rutin, masalah teknis dapat diminimalisir, sedangkan pembaruan berkala memungkinkan hadirnya fitur-fitur baru yang mendukung kenyamanan dan kepuasan pelanggan.

Pemeliharaan dan pembaruan aplikasi secara berkala menjadi bukti komitmen PLN untuk menjaga kualitas layanan digital. Berdasarkan wawancara, responden menyebutkan bahwa pembaruan aplikasi biasanya menghadirkan perbaikan bug dan peningkatan fitur yang lebih canggih. Hal ini membuat pelanggan merasa lebih nyaman dan percaya untuk terus menggunakan aplikasi. Selain itu, pembaruan berkala juga menjadi upaya PLN untuk menyesuaikan diri dengan kebutuhan pelanggan yang terus berkembang.

Kemudahan Akses Pelanggan

1. Waktu Akses Layanan

Waktu akses layanan menjadi aspek penting yang menentukan kemudahan pelanggan dalam menggunakan PLN Mobile. Indikator ini menekankan pada fleksibilitas aplikasi yang dapat digunakan kapan saja, tanpa terikat jam kerja, sehingga mampu memberikan kenyamanan bagi pelanggan dengan aktivitas padat maupun yang tinggal jauh dari kantor PLN.

Berdasarkan hasil wawancara, sebagian besar responden menyatakan puas karena PLN Mobile dapat diakses 24 jam penuh. Mereka merasa tidak lagi terbebani oleh jam operasional kantor PLN untuk melakukan pembayaran maupun menyampaikan keluhan.

Relevansi indikator ini sesuai dengan Kepmen PAN No. 81 Tahun 1995, yang menekankan pentingnya pelayanan publik yang cepat, mudah dijangkau, dan tidak memberatkan masyarakat. Dengan menyediakan akses tanpa batas waktu, PLN Mobile telah memenuhi standar pelayanan publik yang diamanatkan.

2. Responsivitas Customer Service

Responsivitas customer service menilai seberapa cepat dan tepat petugas dalam menanggapi keluhan atau pertanyaan pelanggan. Indikator ini penting karena pelanggan membutuhkan kepastian bahwa keluhan mereka akan segera diproses.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa layanan pengaduan melalui PLN Mobile dinilai cukup responsif. Pelanggan merasa diperhatikan karena tanggapan biasanya diberikan dalam waktu singkat, meskipun penyelesaian masalah kadang membutuhkan waktu lebih lama. Hal ini juga sejalan dengan Kepmen PAN No. 81 Tahun 1995, yang mengamanatkan adanya tanggapan cepat dan ramah terhadap setiap aduan masyarakat. Dengan adanya respons yang baik, PLN Mobile telah menunjukkan komitmen dalam meningkatkan mutu pelayanan publik.

3. Ketersediaan Waktu Layanan

Ketersediaan waktu layanan berfokus pada kemampuan aplikasi dalam menyediakan layanan secara konsisten tanpa adanya hambatan waktu tertentu. Hal ini penting agar pelanggan tidak terkendala saat memerlukan layanan.

Responden menilai bahwa PLN Mobile selalu tersedia dan jarang mengalami gangguan yang berkepanjangan. Akses layanan 24 jam sangat membantu pelanggan dalam memenuhi kewajiban pembayaran listrik maupun melakukan pengaduan.

Indikator ini selaras dengan Kepmen PAN No. 81 Tahun 1995 yang menekankan prinsip kesinambungan layanan publik. PLN Mobile telah berhasil menjaga keandalan waktu layanan, sehingga pelanggan tidak merasa dirugikan oleh keterbatasan operasional.

4. Kemudahan Transaksi

Kemudahan transaksi merupakan salah satu indikator terpenting dalam penerapan aplikasi PLN Mobile, karena berkaitan langsung dengan

kebutuhan mendasar pelanggan yaitu pembayaran listrik dan pembelian token. Proses transaksi yang sederhana, cepat, dan aman akan meningkatkan kepuasan sekaligus loyalitas pelanggan. Selain itu, kemudahan ini juga mencerminkan efektivitas transformasi digital PLN dalam menggantikan metode konvensional yang seringkali memakan waktu dan tenaga.

Hasil wawancara memperlihatkan bahwa pelanggan merasa puas dengan proses transaksi yang praktis, terutama karena adanya berbagai metode pembayaran yang bisa dipilih. Mereka menilai bahwa sistem digital ini jauh lebih efisien dibandingkan dengan cara manual.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmen PAN) No. 81 Tahun 1995 menegaskan bahwa pelayanan publik harus sederhana dan mudah dipahami. PLN Mobile telah memenuhi prinsip ini melalui transaksi yang cepat, jelas, dan ramah pengguna.

5. Dukungan Untuk Disabilitas

Dukungan untuk disabilitas merupakan indikator penting yang menilai sejauh mana aplikasi PLN Mobile dapat digunakan oleh seluruh lapisan masyarakat tanpa terkecuali. Prinsip inklusivitas dalam pelayanan publik menuntut agar tidak ada kelompok yang terpinggirkan, termasuk penyandang disabilitas. Dengan adanya fitur ramah disabilitas, aplikasi tidak hanya menjadi sarana digital biasa, melainkan juga mencerminkan komitmen PLN untuk memberikan pelayanan yang adil dan setara bagi semua pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara, aplikasi PLN Mobile dinilai memiliki tampilan sederhana, tetapi fitur khusus bagi disabilitas masih terbatas. Beberapa pelanggan mengusulkan tambahan fitur seperti pembaca layar atau navigasi suara.

Hal ini relevan dengan Kepmen PAN No. 81 Tahun 1995 yang menekankan asas keadilan dalam pelayanan publik, yakni semua masyarakat berhak mendapatkan akses yang sama tanpa diskriminasi. PLN perlu terus mengembangkan fitur inklusif agar memenuhi standar pelayanan publik yang ditetapkan pemerintah.

6. Feedback Pelanggan Positif

Feedback pelanggan positif merupakan indikator penting dalam mengukur keberhasilan aplikasi PLN Mobile, karena tanggapan langsung dari pengguna mencerminkan sejauh mana layanan telah sesuai dengan kebutuhan dan harapan mereka. Umpan balik yang baik tidak hanya menjadi bukti bahwa aplikasi berfungsi dengan efektif, tetapi juga menjadi bahan evaluasi bagi

PLN dalam melakukan perbaikan dan inovasi berkelanjutan. Dengan demikian, indikator ini berperan penting dalam menjaga kualitas pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan masyarakat.

Hasil wawancara menunjukkan mayoritas responden memberikan penilaian positif, khususnya terkait kemudahan transaksi, kecepatan layanan, dan keamanan data. Mereka menilai aplikasi ini sebagai solusi praktis dan efektif.

Indikator ini sesuai dengan Kepmen PAN No. 81 Tahun 1995 yang menekankan pentingnya evaluasi dari pengguna layanan. Feedback positif menjadi bukti bahwa PLN Mobile telah memenuhi standar pelayanan publik dan meningkatkan citra PLN di mata masyarakat.

E. SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai “Penerapan Aplikasi PLN Mobile dalam Kemudahan Akses Pelanggan pada PT.PLN (Persero) Unit Induk Kota Palembang”, dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile telah memberikan kontribusi signifikan dalam meningkatkan kemudahan akses layanan kelistrikan kepada masyarakat, khususnya pelanggan PT PLN (Persero). Kemudahan akses diukur melalui beberapa indikator, seperti kemudahan penggunaan, kecepatan layanan, kejelasan informasi, serta responsivitas terhadap pengaduan pelanggan.

Hasil analisis menunjukkan bahwa mayoritas responden merasa bahwa aplikasi PLN Mobile memudahkan mereka dalam mengakses layanan PLN secara mandiri tanpa harus datang ke kantor pelayanan. Hal ini sangat relevan dalam konteks transformasi digital yang tengah dijalankan oleh PLN, yang bertujuan untuk menciptakan pelayanan publik yang lebih efisien, modern, dan berorientasi pada kebutuhan masyarakat.

Indikator kemudahan akses menunjukkan bahwa aplikasi ini dapat diunduh dengan mudah melalui platform digital seperti *Play Store* dan *App Store*, serta tidak memerlukan prosedur rumit dalam penggunaannya. Pelanggan cukup melakukan registrasi awal dan dapat langsung mengakses berbagai fitur layanan yang disediakan, seperti cek tagihan listrik, pembelian token, pencatatan meter mandiri (Swacam), permintaan pasang baru atau tambah daya, dan pengaduan gangguan.

Dari segi kecepatan layanan, penggunaan aplikasi ini terbukti mampu memangkas waktu tunggu pelanggan. Jika sebelumnya pelanggan

harus mengantre atau menghubungi call center untuk melaporkan gangguan, kini mereka cukup menggunakan fitur pengaduan yang langsung tersambung dengan sistem pelayanan PLN. Hal ini mendukung prinsip pelayanan yang cepat dan tanggap sesuai standar pelayanan publik.

Selanjutnya, dalam aspek kejelasan informasi, aplikasi PLN Mobile juga menyediakan informasi yang lengkap dan transparan terkait histori pemakaian listrik, jumlah tagihan, status pengaduan, dan informasi pemadaman terjadwal. Ketersediaan informasi ini sangat membantu pelanggan dalam mengambil keputusan dan mengelola penggunaan listrik secara lebih efisien.

Tingkat pemahaman pengguna terhadap aplikasi juga tergolong baik, terutama bagi pelanggan yang sudah terbiasa menggunakan teknologi digital. Namun demikian, masih terdapat sebagian pelanggan, terutama dari kalangan usia lanjut atau daerah dengan keterbatasan akses internet, yang mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi ini. Oleh karena itu, perlu adanya sosialisasi dan edukasi berkelanjutan dari pihak PLN agar seluruh lapisan masyarakat dapat memanfaatkan aplikasi secara optimal. Dalam hal keandalan sistem, aplikasi PLN Mobile dinilai cukup stabil meskipun masih ditemukan beberapa gangguan teknis seperti aplikasi tidak dapat dibuka saat pemeliharaan sistem atau keterlambatan pembaruan data. Kendala-kendala ini perlu mendapatkan perhatian serius agar tidak mengurangi kepercayaan pelanggan terhadap kualitas layanan digital PLN.

Secara keseluruhan, penerapan aplikasi PLN Mobile merupakan langkah strategis yang sejalan dengan misi PLN untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik berbasis teknologi. Aplikasi ini tidak hanya memberikan kemudahan akses layanan bagi pelanggan, tetapi juga menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien, transparan, dan responsif. Dengan demikian, aplikasi PLN Mobile menjadi salah satu inovasi penting dalam mendukung digitalisasi sektor kelistrikan di Kota Palembang.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan, maka penulis memberikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan konstruktif bagi berbagai pihak, khususnya PT PLN (Persero), sebagai berikut:

1. Peningkatan edukasi dan sosialisasi Aplikasi PLN Mobile PT PLN (Persero) disarankan untuk terus melakukan sosialisasi dan edukasi kepada seluruh pelanggan, terutama di daerah-

daerah yang tingkat pemahaman teknologinya masih rendah. Edukasi dapat dilakukan melalui media sosial, brosur digital, video tutorial, maupun pelatihan langsung di kantor layanan. Tujuannya adalah agar seluruh pelanggan, termasuk yang belum terbiasa dengan teknologi, dapat memahami dan menggunakan aplikasi PLN Mobile secara mandiri.

2. Optimalisasi stabilitas dan keandalan sistem aplikasi

Masih terdapat keluhan terkait gangguan teknis dalam penggunaan aplikasi, seperti error, data tidak muncul, atau sistem maintenance yang tidak terjadwal. Oleh karena itu, pengembangan teknis secara berkala perlu dilakukan untuk meningkatkan keandalan dan stabilitas sistem aplikasi agar pelanggan mendapatkan pengalaman penggunaan yang lancar dan tanpa hambatan.

3. Penyempurnaan antarmuka pengguna (*user interface*)

Meskipun antarmuka PLN Mobile sudah cukup baik, namun penyempurnaan dari segi desain, navigasi, dan tata letak fitur tetap perlu diperhatikan untuk menciptakan pengalaman pengguna (*user experience*) yang lebih baik. Fitur bantuan interaktif seperti *chatbot*, tutorial awal saat pertama kali membuka aplikasi, atau sistem rekomendasi bisa menjadi nilai tambah.

4. Peningkatan responsivitas terhadap pengaduan pelanggan

PLN disarankan untuk terus meningkatkan kecepatan dalam merespons dan menyelesaikan pengaduan pelanggan yang disampaikan melalui aplikasi. Hal ini penting untuk membangun kepercayaan pelanggan terhadap efektivitas layanan digital yang disediakan oleh PLN. Monitoring dan evaluasi berkala terhadap laporan gangguan juga perlu dilakukan.

5. Perluasan jangkauan layanan digital ke wilayah terpencil

PLN perlu memperhatikan wilayah-wilayah yang masih memiliki keterbatasan akses internet atau sinyal, agar pelanggan di daerah tersebut juga dapat merasakan manfaat dari digitalisasi layanan. Kerja sama dengan operator seluler atau penyedia internet lokal dapat menjadi salah satu solusi dalam memperluas jangkauan aplikasi.

6. Pengembangan fitur tambahan yang relevan

Untuk meningkatkan nilai tambah aplikasi, PLN dapat mempertimbangkan untuk menambahkan fitur-fitur baru yang relevan, seperti notifikasi tagihan otomatis, estimasi

pemakaian listrik bulanan, program insentif pelanggan aktif, atau integrasi dengan e-wallet tertentu. Inovasi fitur akan meningkatkan frekuensi penggunaan dan ketergantungan pelanggan terhadap aplikasi.

Dengan adanya saran-saran tersebut, diharapkan penerapan aplikasi PLN Mobile ke depannya dapat semakin efektif dan mampu memenuhi kebutuhan pelanggan secara menyeluruh, sejalan dengan transformasi digital yang diusung oleh PT PLN (Persero) dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat.

F. DAFTAR PUSTAKA

- A. Rijali, "Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin," vol. 17, no. 33, hal. 81–95, 2018.
- Andersson, Karl dan Dan Johansson. 2015. *Mobile e-Services: State of the Art, Focus Areas, and Future Directions*. International Journal of E-Services and Mobile Applications.
- Arieffujianto, "Analisis Kepuasan Pengguna Akhir Aplikasi Pln Mobile menggunakan Metode Eucs (End User Computing Satisfaction)," 2019.
- Haris Herdiansyah. (2010, 05). *Metode penelitian kualitatif*. Retrieved from Penerbit Salemba Humanika
- M. Yahya, M. Jariyah, dan I. Walli, "Pelatihan Aplikasi Spss Untuk Pemecahan Masalah," vol. 2, no. 2, hal. 154–160, 2021, [Daring].
- Mou, Jian dkk. 2015. *Trust and risk in consumer acceptance of services*. *Electronic Commerce Research and Applications Journal*. 75-104, Vol. 17, No. 2.
- N. P. Pujiati dan T. Nurhayati, "Peran Kualitas Pelayanan Pengaduan Pelanggan Pada Aplikasi PLN Mobile Untuk Menciptakan Kepuasan Pelanggan PT. PLN (Persero) ULP Kudus Kota".
- N. W. Y. Dewi dan G. A. R. S. Dewi, "Analisis Sistem Akuntansi Aset Biologis Perusahaan Akuakultur (Studi Kasus Pada CV Dewata Laut),"
- P. C. Chesanti dan R. Setyorini, "Pengaruh E-Service Quality terhadap Kepuasan Pelanggan sebagai Pengguna Aplikasi. (Puspa Chairunnisa Chesanti, dkk) Pengaruh E-Service Quality Terhadap Kepuasan Pelanggan Sebagai Pengguna Aplikasi PLN Mobile The Effect Of E-Service Quality On Customer S," J. Peneliti. Pendidik., no. Jonathan 2013, 2018.

- Portal Layanan Pelanggan PLN MOBILE, Santika Aristi, (2 Juli 2022) layanan kelistrikan.
- S. Akromah dan I.R. Kusumasari, “ Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan Pelanggan PLN ULP Bojonegoro Kota”.
- S. Rahmatika dan P. N. Madiawati, “Pengaruh E-Service Quality dan Promosi Terhadap Loyalitas Pelanggan melalui Kepuasan Pelanggan Sebagai Variabel Intervening PLN Mobile The Effect of E-Service Quality and Promotion on Customer Loyalty through Customer Satisfaction as Intervening Variables,” e-Proceeding Manag., vol. 7, no. 1, hal. 1289–1303, 2020.
- Semin. Nas. Ris. Inov., hal. 758–766, 2017. VA Ririheha, “Bab II Landasan Teori,” J. Chem. Inf. Model., vol. 53, no. 9, hal. 8–24, 2019.
- Sumarsid, & Paryanti Atik Budi. (2022). Pengaruh Kualitas Layanan dan Harga Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Grabfood (Studi Wilayah Kecamatan Setiabudi) (Vol. 12, Issue 1)
- Ratmiko, & Atik Septi Winarsih. (2015). Manajemen Pelayanan. Pustaka Pelajar.
- Rofaida, R., Nur Aryanti, A., Perdana, Y., & Pendidikan Ekonomi dan Bisnis, F. (2020). Strategi Inovasi pada Industri Kreatif Digital: Upaya Memperoleh Keunggulan Bersaing pada Era Revolusi Industri 4.0. *Jurnal Manajemen Dan Keuangan*, 405.
- Santika Aristi. (2022, July 2). Layanan Kelistrikan Kian Mudah dan Cepat, Ini Kata Pelanggan PLN Tentang PLN Mobile.
- Septiadhi Dwinanda. (2019). *Disrupsi : Siap ! (strategi inovasi dan aplikasinya untuk menjadi pemenang)*. Baraqa Publishing.
- Sugiyono. (2013). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Alfabeta.
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Lembaga Administrasi Negara (LAN). (1995). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81 Tahun 1995 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. Jakarta: LAN.
- McQuail, D. (2011). *McQuail's Mass Communication Theory* (6th ed.). London: SAGE Publications.
- Katz, E., Blumler, J. G., & Gurevitch, M. (1974). *Utilization of mass communication by the individual*. In J. G. Blumler & E. Katz (Eds.), *The Uses of Mass Communications: Current Perspectives on Gratifications Research* (pp. 19-32). Beverly Hills, CA: Sage.
- Ruggiero, T. E. (2000). Uses and gratifications theory in the 21st century. *Mass Communication & Society*, 3(1), 3–37.