

EFEKTIVITAS PENGGUNAAN APLIKASI PLN MOBILE DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN PADA PT. PLN (PERSERO) ULP AMUNTAI

Rini Astuti¹, Ahmad Baihaqi², Gusti Muhammad Hidayatullah³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
E-mail: tutit9716@gmail.com

ABSTRAK

Salah satu penerapan penggunaan teknologi informasi dan komunikasi dalam pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai atau Unit Layanan Pelanggan Amuntai, yaitu dengan mengembangkan aplikasi PLN Mobile. Terdapat beberapa permasalahan dalam penggunaan program aplikasi PLN Mobile, antara lain sebagai berikut: kurangnya sosialisasi kepada pelanggan; koordinasi dengan pegawai lapangan belum berjalan optimal dan masih banyak pelanggan yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile. Tujuan penelitian ini untuk mengkaji bagaimana Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai dan faktor – faktor yang mempengaruhinya. Metodologi penelitian yang digunakan dalam penelitian ini bersifat deskriptif – kualitatif, metode pengumpulan data observasi, wawancara dan dokumentasi dengan sebelas informan dan menggunakan teknik *purposive sampling* untuk menyediakan data. Reduksi data, penyajian data dan penarikan simpulan merupakan bagian dari analisis data serta melakukan perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, menganalisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi dan melakukan *membercheck* adalah bagian dari uji kredibilitas. Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai dikategorikan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang efektif, yaitu: *Pertama*, pelayanan mudah, cepat dan akurat. *Kedua*, kecepatan respon. *Ketiga*, waktu pemrosesan pengaduan. *Keempat*, kualitas pelayanan meningkat. Adapun indikator yang cukup efektif, yaitu: *Pertama*, fitur mudah dipahami. *Kedua*, kepuasan pelanggan. *Ketiga*, lebih efisien. Indikator yang belum efektif, yaitu: Informasi Penggunaan. Selanjutnya indikator kurang efektif, yaitu: *Pertama*, sasaran yang dituju. *Kedua*, sosialisasi merata. *Ketiga*, jumlah pengguna. Disamping itu terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai terbagi menjadi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung ialah kemudahan mengakses PLN Mobile dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kelompok usia yang lebih tua dan tingkat pendidikan serta kurangnya sosialisasi. Berdasarkan kesimpulan, disarankan kepada pimpinan dan petugas PT. PLN (Persero) ULP Amuntai untuk lebih meningkatkan sosialisasi dan menginformasikan kepada pelanggan lebih ekstra untuk menggunakan PLN Mobile bukan hanya mendownload saja, tetapi juga menggunakan sepenuhnya, dan untuk pelanggan disarankan agar lebih aktif dalam menggunakan PLN Mobile.

Kata Kunci: Efektivitas, PLN Mobile, Pelayanan

ABSTRACT

One application of the use of information and communication technology in public services at PT. PLN (Persero) ULP Amuntai or Amuntai Customer Service Unit, namely by developing the PLN Mobile application. There are several problems in using the PLN Mobile application program, including the following: lack of outreach to customers; Coordination with field employees has not been optimal and there are still many customers who have not used the PLN Mobile application. The aim of this research is to examine the effectiveness of using the PLN Mobile application in improving services at PT. PLN (Persero) ULP Amuntai and the factors that influence it. The research methodology used in this research is descriptive - qualitative, the data collection method is observation, interviews and documentation with eleven informants and uses purposive sampling techniques to provide data. Data reduction, data presentation and drawing conclusions are part of data analysis as well as extending observations, increasing persistence, triangulation, analyzing negative cases, using reference materials and conducting member checks are part of credibility testing. Effectiveness of Using the PLN Mobile Application in Improving Services at PT. PLN (Persero) ULP Amuntai is categorized as quite effective. This can be seen from effective indicators, namely: First, easy, fast and accurate service. Second, response speed. Third, complaint processing time. Fourth, service quality increases. The indicators that are quite effective are: First, the features are easy to

understand. Second, customer satisfaction. Third, it is more efficient. Indicators that are not yet effective are: Usage Information. Furthermore, the indicators that are less effective are: First, the intended target. Second, even socialization. Third, the number of users. Apart from that, there are factors that influence the effectiveness of using the PLN Mobile application in improving services at PT. PLN (Persero) ULP Amuntai is divided into two, namely: supporting factors and inhibiting factors. Supporting factors are the ease of accessing PLN Mobile and the services provided are faster. Meanwhile, the inhibiting factors are the older age group and level of education and lack of socialization. Based on the conclusions, it is recommended to the leadership and officers of PT. PLN (Persero) ULP Amuntai to further increase socialization and inform customers more about using PLN Mobile, not just downloading it, but also using it fully, and customers are advised to be more active in using PLN Mobile.

Keyword: *Effectiveness, PLN Mobile, Service*

PENDAHULUAN

Teknologi dan informasi telah menjadi kebutuhan penting dalam kehidupan sehari – hari baik untuk masyarakat umum, sektor swasta, sampai pemerintahan, dengan tujuan menciptakan *E – Government* sebagai pemerintahan yang baik dengan melakukan pelaksanaan pelayanan yang berbasis teknologi informatika dan komunikasi (TIK) untuk memudahkan dan mempercepat proses pelayanan publik yang tidak terlepas kaitannya dengan peran dan partisipasi masyarakat.

Berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 45 tahun 2017 tentang Partisipasi Masyarakat dalam penyelenggaraan Pemerintah Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 36 dan 37 tentang Pelayanan Publik, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah aktivitas dalam usaha yang bertujuan memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang – undangan untuk setiap warga negara atas jasa, barang ataupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Salah satu penerapan penggunaan teknologi, informasi dan komunikasi (TIK) dalam pelayanan publik pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sesuai dengan Undang – Undang Nomor 30 tahun 2009 tentang ketenagalistrikan yang mengatur mengenai penyediaan tenaga listrik. PT. PLN (Persero) ULP Amuntai atau Unit Layanan Pelanggan Amuntai merupakan divisi dari PT. PLN (Perusahaan Listrik Negara) yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kelistrikan di wilayah Amuntai. PT. PLN (Persero) ULP Amuntai juga merupakan bagian dari unit layanan di bawah unit induk sebagai pembagian wilayah pelayanan PLN ke dalam ruang lingkup yang lebih kecil agar pelayanan PLN bisa lebih fokus dan langsung menyentuh ke masyarakat.

Dalam konteks ini, pengembangan aplikasi PLN Mobile yang merupakan bagian dari upaya untuk meningkatkan pelayanan kepada pelanggan. PLN Mobile menjadi salah satu program inovasi pelayanan yang diperkenalkan oleh PT. PLN (Persero) sebagai bagian upaya perusahaan untuk meningkatkan kualitas layanan kepada pelanggan dan memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi, dengan tujuan untuk memberikan akses yang lebih mudah, cepat, dan efisiensi bagi pelanggan dalam mengakses informasi terkait layanan listrik, melakukan transaksi serta berinteraksi dengan PLN. PLN Mobile pertama kali diluncurkan pada tahun 2016, saat itu masih banyak kekurangan dari segi aplikasi maupun pelaksanaannya, karena banyak kekurangan tersebut diluncurkan kembali PLN Mobile yang biasa disebut *New PLN Mobile* pada tahun 2020.

Meskipun banyak manfaat yang diberikan dan ditawarkan dari aplikasi PLN Mobile, tetapi masih banyak masyarakat yang belum mengenal bahkan yang menggunakan aplikasi tersebut. Hal ini disebabkan kurangnya sosialisasi atau informasi yang sampai ke masyarakat mengenai keberadaan dan cara penggunaan aplikasi PLN Mobile. Pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai

dilihat dari persentase pengguna aplikasi PLN Mobile itu hanya 13.086 dari total *installer* 83.009 atau 15,76% dari total *installer*.

Berdasarkan observasi awal yang ditemukan terdapat beberapa masalah terkait efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) Amuntai, yaitu: kurangnya sosialisasi kepada pelanggan atau masyarakat mengenai aplikasi PLN Mobile, koordinasi dengan pegawai lapangan belum berjalan optimal, hal ini dapat berdampak pada kuangnya pemahaman mereka dalam memberikan penyampaian informasi kepada pelanggan atau masyarakat mengenai aplikasi PLN Mobile, dan masih banyak masyarakat yang belum menggunakan aplikasi PLN Mobile dalam hal mengurus keperluan yang berkaitan dengan layanan kelistrikan. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai dan faktor yang mempengaruhinya.

Penelitian terdahulu Muhammad Rizky Ferdian Juanda, Usep Dayat, dan Sopyan Resmana Adiarsa (2022) Program Studi Ilmu Pemerintahan, Universitas Singaperbangsa Karawang dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Aplikasi SAMBARA dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor”. Hasil penelitian ini dikatakan salah satu inovasi yang mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat, dengan kemudahan dan kecepatan serta kepraktisan yang mampu diberikan dan penggunaannya, dapat dikatakan bahwa aplikasi SAMBARA akan meningkatkan kualitas pelayanan di Samsat Kota Bogor. Selanjutnya, penelitian terdahulu Abyan Farid Panjaitan (2023) Program Studi Ilmu Politik, Universitas Islam Negara Syarif Hidayatullah Jakarta dalam penelitian yang berjudul “Efektivitas Program Pembuatan Kartu Keluarga TTE (Tanda Tangan Elektronik) Melalui Aplikasi *E – Open* di Kota Bekasi”. Hasil penelitian ini dikatakan efektif dalam pembuatan Kartu Keluarga TTE yang dilihat dari kemudahan akses bagi pengguna, kemampuan operasional yang baik, waktu pelayanan, dan kelancaran prosedur. Berdasarkan hasil penelitian tersebut, terdapat beberapa hal yang menjadi hambatan efektivitas pembuatan Kartu Keluarga TTE melalui aplikasi *E – Open*, yaitu aplikasi yang agak lambat, tampilan aplikasi, estimasi kecepatan waktu pelayanan, dan pengambilan dokumen.

METODE

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif kualitatif yaitu penelitian yang menjelaskan sesuatu yang menjadi sasaran penelitian secara mendalam, artinya penelitian tersebut dilakukan untuk mengungkap segala sesuatu atau berbagai aspek dari sasaran penelitiannya (Anggara 2015). Observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai teknik pengumpulan data. Menggunakan teknik Purposive Sampling dalam penentuan informan penelitian dan memilih 11 informan untuk dijadikan sebagai sumber data peneliti. Dengan menggunakan teori pengukuran efektivitas menurut Sutrisno yang diambil dalam buku, (Amrizal Dedi 2018) yakni pemahaman program, tepat sasaran, tepat waktu, tercapainya tujuan, dan perubahan nyata. Reduksi data, penyajian data, dan penarikan simpulan merupakan proses analisis data menurut Miles dan Huberman dalam buku (Hardani 2020). Uji Kredibilitas penelitian diperiksa dengan menggunakan bahan referensi, melakukan *membercheck*, menganalisis kejadian negatif, meningkatkan ketekunan, triangulasi, dan memperpanjang atau memperluas pengamatan (Sugiyono, 2014:270-276) dalam jurnal (Supriadi Sudawan 2020)

PEMBAHASAN

A. Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai

Efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan lebih dulu. Menurut Komarudin dalam buku Monica Feronice (2022:132). Dalam mengukur efektivitas dilihat dari beberapa indikator oleh Sutrisno dalam buku Dedi Amrizal, dkk (2018:43), yaitu:

1. Pemahaman Program

Dimensi ini digunakan untuk mengetahui sejauh mana masyarakat mengetahui tentang program aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai. Seberapa banyak masyarakat yang mengetahui tentang adanya program dan fitur pada aplikasi PLN Mobile, seperti pembelian token, pembayaran tagihan, pengaduan gangguan, dan informasi pemadaman.

a. Informasi Penggunaan

Informasi penggunaan yang dimaksud adalah seberapa jauh pelanggan/masyarakat maupun petugas PLN mengetahui dan memahami cara menggunakan aplikasi PLN Mobile baik itu dalam memasukkan akun sampai melakukan transaksi di dalamnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai informasi penggunaan aplikasi PLN Mobile dikatakan belum efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa informasi mengenai aplikasi PLN Mobile masih kurang jelas diberikan, hal ini dikarenakan masih terdapat petugas lapangan PLN yang berinteraksi langsung dengan pelanggan belum sepenuhnya memahami fitur dan manfaat aplikasi PLN Mobile, sehingga petugas lapangan seringkali kesulitan untuk menjelaskan kepada pelanggan terlebih lagi pelanggan yang sudah tua yang kurang mengerti tentang teknologi beda halnya dengan orang yang lebih muda yang bisa menyesuaikan dengan era digital.

b. Fitur Mudah Dipahami

Menjelaskan seberapa mudah dipahami fitur yang ada pada aplikasi PLN Mobile. PLN Mobile memberikan banyak fitur – fitur yang menarik di dalamnya, seperti fitur token & pembayaran, PLN Non – Taglis, pengaduan, catat meter (swacam), sambung baru, ubah daya & migrasi, penyambungan sementara, simulasi biaya, *marketplace*, pulsa & tagihan, dan lainnya.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai fitur mudah dipahami dikatakan cukup efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa PLN Mobile memiliki banyak fitur di dalamnya, dari banyaknya fitur yang ada di aplikasi tersebut hanya beberapa saja yang dapat dipahami oleh sebagian pelanggan maupun pegawai/petugas PLN. Meskipun demikian, masih terdapat petugas PLN yang kurang memahami fitur – fitur yang ada di PLN Mobile, sehingga mereka kesulitan dalam memberikan informasi dan bantuan kepada pelanggan/masyarakat.

2. Tepat Sasaran

Dilihat dari segi tepat sasaran, dimana sasaran dari program aplikasi PLN Mobile pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai adalah pegawai PLN dengan tujuan agar peningkatan dalam pelayanan secara mudah, cepat, dan akurat. Adanya program PLN Mobile pegawai mampu meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan karena pegawai PLN dapat mengembangkan kualitas diri mereka terhadap pengetahuan teknologi juga mempermudah pekerjaan mereka dengan antrian yang tidak terlalu panjang, sehingga bagi masyarakat

yang datang untuk melakukan transaksi di PLN mampu dilayani dengan baik dan tidak terburu – buru.

a. Pelayanan Mudah, Cepat dan Akurat

Dengan adanya aplikasi PLN Mobile bisa meningkatkan pelayanan di PLN menjadi lebih mudah, cepat dan akurat. PLN Mobile dikenal dengan kemudahan dalam mengakses, menginformasikan kepada pelanggan lebih mudah karena dengan adanya PLN Mobile jarak antara pelanggan dengan PLN itu bisa lebih dekat. PLN Mobile juga dikenal dengan kecepatannya dalam memberikan pelayanan ataupun pelaporan mengenai gangguan listrik. Sedangkan akurasi pada PLN Mobile mengacu pada keakuratan dan ketepatan informasi yang disajikan untuk pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai pelayanan mudah, cepat dan akurat dikatakan sudah efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PLN memang menjadi lebih mudah, cepat dan akurat, karena pegawai tidak perlu lagi memasukkan data – data pelanggan yang melakukan permohonan karena pelanggan sendiri yang sudah memasukkannya di PLN Mobile. Mengenai keakuratan di PLN Mobile sudah memberikan informasi yang akurat kepada pelanggan hanya saja ada beberapa informasi yang terlambat dikirimkan, salah satunya informasi mengenai pemadaman listrik di sekitaran tempat tinggal, sehingga pelanggan tidak bisa mempersiapkan diri sebelum terjadinya pemadaman listrik.

b. Sasaran yang dituju

Sasaran yang dimaksud adalah dengan golongan pelanggan (RSPTIB) terdiri dengan berbagai jenis tarif, yaitu pelanggan rumah tangga, sosial, pemerintah, industri, dan penerangan jalan umum (PJU). Sasaran yang dituju PLN juga mencakup seluruh pelanggan PLN baik itu anak muda bahkan orang yang lebih tua.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai sasaran yang dituju dikatakan kurang efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa sasaran yang dituju dari PLN Mobile ini masih banyak yang belum tercapai, dapat dilihat dari golongan pelanggan (RSPTIB) itu yang menggunakan PLN Mobile lebih banyak pelanggan rumah tangga, sedangkan golongan pelanggan yang lain itu belum atau masih kurang dalam menggunakan PLN Mobile, sehingga mereka masih atau lebih nyaman langsung datang ke kantornya atau menghubungi lewat *WhatsApp* admin PLN.

3. Tepat Waktu

Hal pertama yang diperhatikan adalah kesesuaian waktu pelaksanaan dengan rencana yang telah ditetapkan, seperti kecepatan respon aplikasi, kecepatan pembaruan data penggunaan listrik (seberapa cepat aplikasi memperbaharui data penggunaan listrik pelanggan, seperti informasi token atau jumlah kWh yang tersisa) dan waktu pemrosesan pengaduan. Seberapa lama waktu yang dibutuhkan PLN untuk merespon dan menyelesaikan pengaduan yang diajukan melalui aplikasi dibandingkan dengan pengaduan secara langsung atau melalui metode lain.

a. Kecepatan Respon

Kecepatan respon merupakan waktu yang dibutuhkan untuk merespons suatu permintaan atau peristiwa. Dalam hal ini, aplikasi atau layanan digital PLN Mobile mengacu pada seberapa cepat aplikasi menanggapi tindakan pengguna, seperti permintaan informasi, transaksi, ataupun pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kecepatan respon dikatakan sudah efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kecepatan respon aplikasi PLN Mobile sudah terbilang cepat dalam menanggapi permintaan pelanggan beda halnya pelanggan yang melakukan pelayanan secara manual, pihak PLN lebih mengutamakan pelanggan yang menggunakan PLN Mobile karena data – data pelanggan sudah terisi dan lebih memudahkan petugas.

b. Waktu Pemrosesan Pengaduan

Waktu pemrosesan pengaduan di aplikasi PLN Mobile ini mengacu pada waktu yang diperlukan untuk menangani dan menyelesaikan setiap laporan yang diajukan oleh pelanggan. Waktu penyelesaian pengaduan atau pelaporan gangguan dari pelanggan diharapkan bisa dilakukan dengan cepat dan transparan untuk menjaga kepuasan pelanggan PLN. Jenis pengaduan yang ada di PLN Mobile, yaitu: Pengaduan listrik padam, kWh meter yang menunjukkan kata “PERIKSA”, pengaduan (pasang baru, perubahan daya dan penyambungan sementara), permasalahan kWh meter pasca bayar dan pra bayar, layanan informasi (kondisi jaringan listrik, tagihan listrik, dan token, integritas) dan gangguan instalasi pelanggan (ListriQu).

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai waktu pemrosesan pengaduan dikatakan sudah efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian setelah pelanggan melakukan pelaporan gangguan itu sudah terbilang cepat, karena pihak PLN juga terbuka kepada pelanggan mengenai waktu penyelesaiannya dan waktu penyelesaian tersebut sesuai dengan jenis gangguan yang diajukan oleh pelanggan, waktu yang dibutuhkan untuk menangani pengaduan keluhan paling cepat 5 menit dan paling lambat 30 menit, sedangkan waktu yang dibutuhkan untuk menangani pengaduan gangguan maksimal 90 menit.

4. Tercapainya Tujuan

Pencapaian dari tujuan program aplikasi PLN Mobile, yaitu untuk meningkatkan kualitas layanan PLN kepada masyarakat dengan menyediakan berbagai fitur dan kemudahan melalui *platform* digital. Namun, kenyataannya masih banyak masyarakat yang belum tahu tentang program aplikasi PLN Mobile, sehingga tujuan tersebut belum sepenuhnya terlaksana dan pegawai loket yang memberikan pelayanan pun masih kewalahan dengan banyaknya pelanggan yang datang ke kantor PLN untuk mengakses layanan yang diperlukan.

a. Kepuasan Pelanggan

Indikator ini menilai seberapa puas pelanggan/pengguna menerima pelayanan oleh PLN melalui aplikasi PLN Mobile. Dengan melihat kepuasan pelanggan dalam menerima pelayanan dari PLN melalui aplikasi PLN Mobile dapat mencerminkan seberapa berhasil program ini diterima oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kepuasan pelanggan dikatakan cukup efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan tergantung dengan jenis layanan yang dilakukan oleh pelanggan di PLN Mobile salah satunya pelanggan yang ingin melakukan pasang baru, karena tahapan awal pelanggan yang ingin melakukan pasang baru harus memasukkan data – data yang sudah tercantum di PLN Mobile tersebut setelah memasukkan datanya pelanggan melakukan pembayaran dan tahapan terakhir yaitu melakukan tanda tangan atau tanda

persetujuan, melakukan tanda tangan itu tidak bisa lewat PLN Mobile, sehingga mau tidak mau pelanggan harus datang lagi ke kantornya langsung hanya untuk melakukan tanda persetujuan.

b. Kualitas Pelayanan Meningkat

Indikator ini menjelaskan apakah dengan adanya program mengenai aplikasi PLN Mobile ini meningkatkan kualitas pelayanan PLN untuk pelanggannya. Dengan adanya PLN Mobile pelayanan yang diberikan PLN menunjukkan peningkatan yang signifikan yang menawarkan berbagai produk layanan di dalamnya dan responsivitas yang positif untuk pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kualitas pelayanan meningkat dikatakan sudah efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya aplikasi PLN Mobile dapat meningkatkan kualitas pelayanan di PLN. PLN Mobile bukan hanya memberikan kemudahan bagi pegawai atau petugas PLN bahkan memberikan kemudahan bagi pelanggan/penggunanya.

5. Perubahan Nyata

Indikator ini digunakan untuk melihat perubahan setelah adanya program aplikasi PLN Mobile bagi pelanggan yaitu kemudahan yang akan diterima oleh mereka karena tidak perlu lagi datang langsung ke kantor PLN atau menggunakan pihak ketiga untuk melakukan transaksi, mencakup kemudahan, kecepatan, dan kenyamanan yang dirasakan pelanggan dalam melakukan transaksi melalui aplikasi dibandingkan cara manual. Namun, hal tersebut tidak dapat terlaksana sepenuhnya karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh PLN membuat sebagian besar masyarakat tidak mengenal PLN Mobile

a. Lebih Efisien

Efisien merupakan suatu kondisi di mana penggunaan sumber daya, seperti waktu, tenaga, dan biaya yang dilakukan secara optimal untuk mencapai hasil yang diinginkan dengan usaha yang dikeluarkan seminimal mungkin. Dalam hal ini, PLN Mobile dapat mengurangi beban kerja pegawai dengan mengurangi waktu dan tenaga secara optimal untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Efisiensi tidak hanya dirasakan oleh pegawai, tetapi juga oleh pelanggan.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai efisien dikatakan cukup efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa dengan adanya PLN Mobile memang benar dapat mengurangi beban kerja pegawai/petugas PLN akan tetapi masih banyak pegawai/petugas PLN yang mengeluhkan pekerjaannya, yang mana pegawai/petugas PLN yang bertugas di lapangan seperti bagian catat meter atau penagihan pelanggan seringkali memiliki kendala, seperti rumah pelanggan yang terkunci atau kWh meternya di dalam rumah (Pelanggan tidak ada di rumah), hal tersebut sangat menyulitkan petugas PLN untuk melakukan catat meter sehingga petugas PLN akan mendatangi kembali itu sangat membuang – buang waktu dan tenaga petugas, padahal di PLN Mobile disediakan fitur swacam atau catat meter mandiri yang dilakukan oleh pelanggannya langsung akan tetapi kebanyakan pelanggan malas melakukannya.

b. Sosialisasi Merata

Sosialisasi merupakan suatu proses penyampaian informasi, pengetahuan, atau nilai – nilai tertentu kepada individu atau kelompok untuk membentuk pemahaman sesuai dengan tujuan yang diinginkan. Dalam konteks suatu layanan, seperti aplikasi

PLN Mobile, sosialisasi bertujuan agar pelanggan/masyarakat mengetahui keberadaan, manfaat, fitur dan cara menggunakan layanan tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai sosialisasi merata dikatakan kurang efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan pihak PLN untuk memperkenalkan aplikasi PLN Mobile bisa dikatakan masih kurang belum merata dan masih banyak pelanggan yang belum mengenal dan mengerti manfaat dari aplikasi PLN Mobile. Walaupun dari pihak PLN sudah berusaha mensosialisasikannya mulai dari media sosial, dilakukan sosialisasi melalui pegawai bagian loket pelayanan dan petugas lapangan yang bertemu langsung dengan pelanggan/masyarakat. Petugas lapangan juga diperintahkan untuk menginformasikan kepada pelanggan bahwa PLN kini ada aplikasinya yaitu PLN Mobile, petugas lapangan menjalankan tugas itu hanya awal – awal saja selebihnya tidak dilakukan lagi.

c. Jumlah Pengguna

Indikator ini mencerminkan seberapa luas PLN Mobile ini diterima dan digunakan oleh pelanggan/masyarakat yang ditargetkan dan seberapa jauh PLN memantau pertumbuhan jumlah pengguna aplikasi PLN Mobile dengan target yang diharapkan.

Berdasarkan hasil wawancara, observasi dan dokumentasi mengenai jumlah pengguna PLN Mobile dikatakan kurang efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa jumlah pengguna PLN Mobile dapat dilihat dari target yang ingin dicapai oleh PLN. Mengenai targetnya memang belum keseluruhan tercapai dikarenakan masih banyak yang belum menggunakan PLN Mobile memang lebih banyak yang hanya mendownload saja daripada yang melakukan transaksi di PLN Mobile, hal ini disebabkan pihak PLN memiliki target untuk meningkatkan orang yang menggunakan PLN Mobile yaitu dengan mendownloadnya.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai

Dalam penelitian ini peneliti menemukan faktor – faktor yang mendukung dan menghambat efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai, yaitu:

1. Faktor Pendukung

Ada beberapa faktor – faktor pendukung dalam efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai, yaitu:

a. Kemudahan Mengakses PLN Mobile

Pelanggan/pengguna dapat mengakses informasi dan layanan PLN kapan saja dandi mana saja tanpa batasan waktu dan mengantri, sehingga kebutuhan layanan kelistrikan menjadi lebih praktis serta memberikan penghematan waktu dan tenaga.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kemudahan mengakses PLN Mobile dikatakan efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa aplikasi PLN Mobile mudah di akses kapan saja dan di mana saja tidak ada batasan jam kerjanya, PLN Mobile dapat di unduh secara gratis melalui *google play store* dan *appstore*.

b. Pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat

Dengan adanya PLN Mobile pelayanan yang diberikan oleh PLN dapat menjadi lebih cepat, karena pelanggan bisa melakukan berbagai layanan secara mandiri,

pelanggan dapat melaporkan pengaduan gangguan dengan cepat dan menyediakan informasi terkini.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat dikatakan efektif, dapat disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh PLN kepada pelanggan menjadi lebih cepat daripada pelanggan ke kantornya langsung. Pelanggan bisa dengan mudah untuk melakukan pelaporan gangguan, keluhan, permohonan dan informasi terkait kelistrikan dengan cepat dan terbaru tanpa harus menunggu pemberitahuan manual.

2. Faktor Penghambat

Ada beberapa faktor – faktor penghambat dalam efektivitas penggunaan aplikasi PLN Mobile dalam meningkatkan pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai, yaitu:

Faktor penghambat dalam efektivitas mengacu pada elemen-elemen yang menghalangi atau menghambat keberhasilan suatu program, faktor-faktor ini memiliki pengaruh negatif dan menghambat dalam pencapaian tujuan yang telah ditetapkan.

a. Kelompok usia yang lebih tua dan tingkat pendidikan

Pelanggan PLN ini kebanyakan orang usianya yang lebih tua, mereka kurang mahir dalam menggunakan teknologi aplikasi, terutama jika mereka tidak terbiasa dengan *smartphone*, sehingga mereka kesulitan dalam memahami layanan PLN Mobile.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kelompok usia yang lebih tua dan tingkat pendidikan dikatakan kurang efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa kebanyakan orang yang melakukan pelayanan atau yang bertransaksi pada PLN itu adalah orang yang lebih tua yang lebih memahami tentang kelistrikan, baik itu mengenai pasang baru, tambah daya, perubahan tarif, migrasi dan lainnya. Mereka seringkali tidak mengerti dengan digitalisasi era sekarang yang semakin maju.

b. Kurangnya sosialisasi

Sosialisasi yang kurang mengakibatkan masih banyak pelanggan PLN yang belum mengetahui keberadaan dan cara menggunakan PLN Mobile. Sosialisasi yang kurang efektif menyebabkan masyarakat tidak yakin dan tidak sepenuhnya memahami manfaat PLN Mobile.

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi mengenai kurangnya sosialisasi dikatakan kurang efektif, sehingga dapat disimpulkan bahwa sosialisasi yang dilakukan PLN terkait program atau layanan digital terbarunya yaitu aplikasi PLN Mobile memang masih kurang dan belum merata, karena kurangnya sosialisasi kepada pelanggan sangat mempengaruhi pemahaman mereka terkait PLN Mobile.

SIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan Pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai, yang telah peneliti lakukan dapat disimpulkan, yaitu: Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai dikategorikan cukup efektif. Hal ini dapat dilihat dari indikator yang efektif, yaitu: *Pertama*, pelayanan mudah, cepat dan akurat. *Kedua*, kecepatan respon. *Ketiga*, waktu pemrosesan pengaduan. *Keempat*, kualitas pelayanan meningkat. Adapun indikator yang cukup efektif, yaitu: *Pertama*, fitur mudah dipahami. *Kedua*, kepuasan pelanggan. *Ketiga*, lebih efisien. Indikator yang belum efektif, yaitu: Informasi Penggunaan. Selanjutnya indikator kurang efektif, yaitu: *Pertama*, sasaran yang dituju. *Kedua*, sosialisasi merata. *Ketiga*, jumlah pengguna. Disamping itu terdapat faktor – faktor yang mempengaruhi Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN Mobile dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT. PLN (Persero) ULP Amuntai

terbagi menjadi dua, yaitu: faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung ialah kemudahan mengakses PLN Mobile dan pelayanan yang diberikan menjadi lebih cepat. Sedangkan faktor penghambatnya ialah kelompok usia yang lebih tua dan tingkat pendidikan serta kurangnya sosialisasi.

DAFTAR PUSTAKA

Annisa Pratiwi Ginandjar, E. T. (2023). Efektivitas Program Layanan Digital Pengaduan Melalui LAPOR! di Dinas Perhubungan Kota Bandung. *Ilmu Administrasi 7.0*, 2988-5485.

Anggara, Sahya. 2015. P. 21 in *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: CV PUSTAKA SETIA.

Anonim, Undang - Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

Apriliana, S. (2022). ANALISA KUALITAS LAYANAN PADA CV. SINGOYUDHO NUSANTARA. *JURNAL MANEKSI*, Vol 11, NO. 2.

Amin, M.R., Munawarah, M. and Mahdalina, M. (2024) 'EPEKTIVITAS PENGELOLAAN ANGGARAN PENDAPATAN DAN BELANJA DAERAH (APBD) DI KELURAHAN PULAU KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *Jurnal Keuangan Daerah, Pusat dan Kearsipan*, 1(2), pp. 183–193.

Arpandi, A. (2024) 'EFEKTIVITAS SATUAN POLISI PAMONG PRAJA DALAM PENEGAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 18 TAHUN 2013 TENTANG PASAR DAN PERTOKOAN DI KAWASAN PASAR MODERN ADARO KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2594–2601.

Arpandi, A. and Aminah, S. (2023) 'EFEKTIVITAS PENGELOLAAN SAMPAH PADA TEMPAT PEMBUANGAN AKHIR (TPA) BATU MERAH KECAMATAN LAMPIHONG KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4750–4755.

Budiman, A., Husaini, M. and Norjannah, N. (2024) 'EFEKTIVITAS PROGRAM PENYEDIAAN AIR MINUM DAN SANITASI BERBASIS MASYARAKAT (PAMSIMAS) DI KECAMATAN AMUNTAI SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA (Studi Kasus Desa Simpang Empat Dan Desa Rukam Hilir)', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), pp. 1230–1236.

Budiman, A. and Souvia, B. (2023) 'IMPLEMENTASI EDUCATION MANAGEMENT INFORMATION SYSTEM 4.0 PADA MADRASAH ALIYAH ASY SYAFI'YAH KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(6), pp. 2126–2133.

Halisah, H., Sugianor, S. and Arpandi, A. (2024) 'Efektivitas Program Bangga Kencana Melalui Pencatatan Laporan Aplikasi New Siga Pada Balai Penyuluhan Kb Kecamatan Daha Utara Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Pelayanan Publik*, 1(2), pp. 462–467.

Hasbiyah, S. (2022) 'IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN SUNGAI PANDAN KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA: STUDI KASUS DESA RANTAU KARAU HULU', *Administtraus*, 6(2), pp. 160–168.

Hasbiyah, S. (2024) 'IMPLEMENTASI SISTEM E-FILLING DALAM PELAYANAN SURAT PEMBERITAHUAN PAJAK TAHUNAN (SPT) PADA KANTOR PELAYANAN PENYULUHAN DAN KONSULTASI PERPAJAKAN (KP2KP) PARINGIN KABUPATEN BALANGAN', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(5), pp. 2585–2593.

Hasbiyah, S. and Fatmawati, A. (2023) 'PENGELOLAAN DANA DESA DALAM MENINGKATKAN PEMBANGUNAN NON FISIK DI DESA PALIAT KECAMATAN KELUA KABUPATEN TABALONG', *SENTRI: Jurnal Riset Ilmiah*, 2(11), pp. 4918–4922.

Mardiah, M., Munawarah, M. and Setiawan, I. (2024) 'Efektivitas Program Posyandu Balita Dalam Meningkatkan Kesehatan Ibu dan Anak di Desa Baruh Jaya Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan', *Jurnal Kebijakan Publik*, 1(2), pp. 343–350.

- Munawarah, M. (2022) 'PENERTIBAN PEDAGANG KAKI LIMA DI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA', *Al Iidara Balad*, 4(2), pp. 28–33.
- Dedi Amrizal, A. H. (2018). *Penanggulangan Golput*. Medan: Lembaga Penelitian dan Penulisan Ilmiah Aqli.
- Diana Hertati, M. (2020). *Buku Monograf Efektivitas Full*. Jawa Timur: CV. Mitra Sumber Rejeki.
- Fenti Hikmawati, M. (2020). *METODOLOGI PENELITIAN*. Depok: PT Raja Grafindo Persada.
- Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Rita Kartika, S. M. (2019). *Efektivitas Pergantian Kepemimpinan dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: LasBang Justitia.
- Hardani, S. (2020). *METODE PENELITIAN KUALITATIF & KUANTITATIF*. Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu.
- Irawani Anis, J. U. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Jurnal Unismuh*, vol.2 No.3.
- Monica Feronica Bormasa, S. M. (2022). *Kepemimpinan dan Efektivitas Kerja*. Jawa Tengah: CV. Pena Persada.
- Muhammad Rizky Ferdian Juanda, U. D. (2022). Efektivitas Program Aplikasi SAMBARA dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Bogor. *PRAJA*, 2302-6960.
- Panjaitan, A. F. (2023). *Efektivitas Program Pembuatan Kartu Keluarga TTE (Tanda Tangan Elektronik) Melalui Aplikasi E-Open di Kota Bekasi*. Jakarta: Universitas Islam Negeri Syarif Hidayatullah.
- Tim Penulis. (2022). *Pedoman Penyusunan dan Penulisan Skripsi Sarjana Starta (S1)*. Amuntai: Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.
- Edy Sutrisno, M. (2015). *Budaya Organisasi*. Jakarta: PRENADAMEDIA GROUP.
- Rani Antika Lubis, A. I. (2023). Penerapan Aplikasi PLN Mobile Dalam Melayani Pelanggan ULP Medan Johor. *Jurnal Teknik*, vol. 1 No.3.
- Siti Nurjanah, T. (2022). Analisis Implementasi Pelayanan Penggunaan Aplikasi Pengaduan Pelanggan Berbasis Aplikasi Pelayanan Keluhan Terpadu (APKT) Untuk Meningkatkan Kepercayaan Masyarakat Pada Pt. Pln (PERSERO). *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 526-532.
- Supriadi Sudawan, Sunarti. 2020. "Tradisi Ningkuk Masyarakat Komering." 84.