

## ***THE IMPLEMENTATION OF THE PLN MOBILE APPLICATION TO IMPROVE SERVICE DELIVERY AT PT PLN (PERSERO) AMUNTAI CUSTOMER SERVICE UNIT***

**Mardila<sup>1</sup>, Eka Santi Agustina<sup>2</sup>**

Program Studi Administrasi Bisnis

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: [mardila181@gmail.com](mailto:mardila181@gmail.com)

Submitted: 16/8/2025; Revised: 23/8/2025; Accepted: 25/8/2025;

### **ABSTRAK**

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh adanya inovasi baru dari perusahaan PT PLN (Persero) yaitu menciptakan aplikasi yang bernama PLN Mobile yang rilis pada tahun 2016 bertepatan dengan hari listrik nasional yang ke-71 dan menjadi bagian dari upaya PT PLN (Persero) untuk meningkatkan layanan kepada pelanggan. Dengan adanya inovasi aplikasi PLN Mobile ini juga dapat mendekatkan PLN dengan pelanggan dan calon pelanggan menjadi jauh lebih baik. Informasi yang dapat diakses dalam aplikasi ini pun bisa dikatakan cukup baik dalam pemberian pelayanan mengenai berbagai macam informasi yang tertera didalam fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN Mobile, sehingga pelanggan dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun. Hal ini yang membuat peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “**Implementasi Aplikasi PLN Mobile Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai**” untuk mengetahui permasalahan dan solusi dari permasalahan yang terjadi dilapangan. Penelitian ini menggunakan metode pendekatan kualitatif, dan data dikumpulkan dengan teknik wawancara secara langsung, wawancara lewat telepon dan chat WhatsApp dan Google Form. Adapun responden yang ada terlibat dalam penelitian ini sebanyak 6 orang dengan 8 pertanyaan dari 8 indikator yaitu implementasi (transmisi, kejelasan, dan konsistensi) pelayanan (reabilitas atau reability, daya tanggap atau responsiveness, jaminan atau assurance, empati atau empathy, dan bukti fisik atau tangible). Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa implementasi aplikasi PLN mobile memang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang ada di PT PLN (Persero) dan mempermudah pelanggan dalam menerima segala bentuk pelayanan. Akan tetapi masih kurang dalam hal sosialisasi kepada masyarakat.

**Kata kunci :** Implementasi, PLN Mobile dan Pelayanan

### **ABSTRACT**

*This research is motivated by a new innovation from the company PT PLN (Persero), namely creating an application called PLN Mobile which was released in 2016 to coincide with the 71st national electricity day and became part of PT PLN's (Persero) efforts to improve services to customers. With the innovation of the PLN Mobile application, it can also bring PLN closer to customers and prospective customers to be much better. The information that can be accessed in this application can also be said to be quite good in providing services regarding various kinds of information listed in the features in the PLN Mobile application, so that customers can access information anywhere and anytime. This is what makes researchers interested in conducting research with the title “**Implementation of the PLN Mobile Application in Improving Services at PT PLN (Persero) ULP Amuntai**” to find out the problems and solutions that occur in the field. This research uses a qualitative approach method, and data is collected using direct interview techniques, telephone interviews and WhatsApp chat and Google Form. The respondents involved in this study were 6 people with 8 questions from 8 indicators, namely implementation (transmission, clarity, and consistency) service (reliability or reliability, responsiveness or responsiveness, assurance or assurance, empathy or empathy, and physical evidence or tangible). The results of the study show that the implementation of the PLN mobile application does have an effect on improving services at PT PLN (Persero) and making it easier for customers to receive all forms of service. However, it is still lacking in terms of socialization to the community.*

**Keywords:** *Implementation, PLN Mobile and Service*

## PENDAHULUAN

PT PLN (Persero) ULP Amuntai yang beralamat di Jl. Norman Umar Kelurahan Kebun Sari Kecamatan Amuntai Tengah Kabupaten Hulu Sungai Utara. PT PLN (Persero) ULP Amuntai merupakan perusahaan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) yang mengusuri segala aspek tentang kelistrikan yang ada di daerah Amuntai, Kalimantan Selatan. Sejarah terkait dengan perkembangan sektor kelistrikan di Indonesia, yang dimulai pada masa penjajahan dan terus berkembang pasca kemerdekaan. Pada awalnya, penyediaan listrik di Amuntai dilakukan secara terbatas, seringkali melalui sumber tenaga lokal. Seiring dengan bertambahnya kebutuhan masyarakat akan listrik pemerintah Indonesia, melalui PLN mulai fokus mengembangkan infrastruktur kelistrikan.

Di era 1980-an dan 1990-an, PLN Amuntai mengalami peningkatan kapasitas dan penambahan jaringan distribusi untuk menjangkau lebih banyak pelanggan. Proyek-proyek pembangunan pembangkit listrik dan transmisi diperkuat untuk mendukung pertumbuhan ekonomi daerah. Seiring dengan berjalannya waktu, PLN Amuntai terus berinovasi, meningkatkan pelayanan dan berupaya untuk menggunakan energi terbarukan, sejalan dengan kebijakan pemerintah untuk mengurangi ketergantungan pada sumber energi fosil. Saat ini, PLN Amuntai berkomitmen untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat dan mendukung program-program kelistrikan yang berkelanjutan.

Seiring berkembangnya zaman dan teknologi yang semakin canggih PT PLN (Persero) mengembangkan inovasi terbaru yakni Aplikasi PLN *Mobile*. Aplikasi berbasis *android* ini merupakan produk inovasi PLN yang bekerja sama dengan anak perusahaan PLN yaitu PT Indonesia *Conect Plus*. PLN *Mobile* ini terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). PLN *Mobile* dan program ini merupakan wujud inovasi dan layanan pusat kontak (*contact center*) “PLN 123”.

**Gambar 1**  
**Aplikasi PLN Mobile**



Sumber: <https://images.app.goo.gl/g7114aFkiVnFEVp87> diakses pada hari Kamis, 13 Maret 2025 pukul 23.52 WITA

Aplikasi PLN *Mobile* merupakan suatu aplikasi digital yang dibuat oleh PT PLN (Persero) dengan tujuan untuk memberikan pelayanan listrik melalui *mobile* aplikasi yang rilis pada 31 Oktober 2016. PLN *Mobile* adalah aplikasi *mobile customer self service* berbasis *mobile* yang terintegrasi dengan Aplikasi Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T). Aplikasi PLN *Mobile* memiliki beberapa layanan daring diantaranya adalah untuk pembayaran tagihan listrik, pembelian token, catat angka meter mandiri, tambah

daya, pengaduan gangguan & keluhan, memonitor pembelian token, memonitor pemakaian listrik pascabayar, notifikasi tagihan, notifikasi padam, informasi progres penyelesaian gangguan, hingga pemeliharaan jaringan listrik.

Dengan adanya inovasi aplikasi PLN *Mobile* ini juga dapat mendekatkan PLN dengan pelanggan dan calon pelanggan menjadi jauh lebih baik. Informasi yang dapat diakses dalam aplikasi ini pun bisa dikatakan cukup baik dalam pemberian pelayanan mengenai berbagai macam informasi yang tertera didalam fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN *Mobile*, sehingga pelanggan dapat mengakses informasi dimanapun dan kapanpun. Namun dalam perkembangan teknologi yang semakin canggih masih banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai aplikasi PLN *Mobile* ini sehingga mengharuskan masyarakat untuk datang langsung ke kantor layanan PLN untuk melakukan transaksi.

Berbagai fitur dan kemudahan yang ditawarkan, aplikasi PLN *Mobile* diharapkan mampu meningkatkan kualitas pelayanan dan kepuasan pelanggan. Aplikasi ini tidak hanya mempermudah akses informasi terkait tagihan, jadwal pemadaman, dan pengajuan keluhan, tetapi juga memberikan kepastian waktu melalui sistem yang terintegrasi secara digital. Pada aktivitas pelayanan di PT PLN (Persero) ULP Amuntai tentunya hal tersebut harus dilaksanakan sesuai dengan yang diharapkan. Namun, efektivitas pemanfaatan atau implementasi perlu ditinjau lebih mendalam, terutama dalam konteks adopsi teknologi oleh masyarakat yang mungkin memiliki tingkat literasi digital yang bervariasi. Selain itu, kesiapan sumber daya manusia yang kompeten dalam mengelola dan mendukung aplikasi ini juga menjadi faktor penting yang memengaruhi keberhasilannya. Dengan adanya evaluasi terhadap manfaat dan kendala dalam pemanfaatan aplikasi PLN *Mobile*, diharapkan aplikasi ini dapat benar-benar menjadi solusi digital yang efektif dan relevan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Pelayanan (*customer service*) pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai setiap kegiatan yang diperuntukkan atau ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, melalui pelayanan ini keinginan dan kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi. Kepuasan pelanggan adalah kunci sukses dalam bisnis dengan tujuan ini dapat dicapai salah satunya dengan pelayanan prima. Pelayanan prima adalah bagaimana pelanggan merasa nyaman dan mudah dalam setiap proses pelayanan yang diberikan. Keunggulan suatu produk jasa tergantung pada keunikan serta kualitas yang diberikan oleh penyedia jasa, apakah telah sesuai atau belum dengan ekspektasi pelanggan. Untuk mengukurnya diperlukan *Service Quality*, yang dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama, yaitu persepsi pelanggan atas layanan yang nyata mereka terima (*received service*) dengan layanan yang sesungguhnya diharapkan atau diinginkan (*expected service*). Jika kenyataan lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan bermutu, dan apabila kenyataan kurang dari yang diharapkan, maka layanan dikatakan tidak bermutu, dan apabila kenyataan sama dengan harapan, maka layanan disebut memuaskan. *Service Quality* dapat didefinisikan sebagai alat pengukur seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas layanan yang mereka terima.

Tinjauan pustaka menunjukkan bahwa, Menurut Nurdin dan Usman (2002:70) Implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Tujuan implementasi secara umum adalah untuk memastikan bahwa rencana, kebijakan, program, atau sistem yang telah disusun dapat terlaksana dengan baik. Dengan begitu akan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Implementasi memastikan setiap detail berjalan sesuai harapan, mulai dari tahap

awal hingga hasil akhir. Proses ini melibatkan banyak elemen, seperti perencanaan matang, sumber daya yang tepat, dan evaluasi yang berkesinambungan.

Edward dalam Subarsono (2011:90- 92) mengemukakan bahwa terdapat empat variabel yang mempengaruhi (Faktor) implementasi, yakni :

1. Komunikasi.

Komunikasi yaitu keberhasilan implementasi kebijakan masyarakat agar implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, dimana yang menjadi tujuan dan sasaran kebijakan harus diransminikan kepada kelompok sasaran (*target group*), sehingga akan mengurangi distrorsi implementasi.

2. Sumberdaya.

Dalam konteks sumber daya yang di maksud meskipun isi kebijakan telah dikomunikasikan secara jelas dan konsisten, tetapi apabila implementor kekurangan sumberdaya untuk melaksanakan, maka implementasi tidak akan berjalan efektif.

3. Disposisi,

Disposisi adalah watak dan karakteristik yang dimiliki implementor, seperti komitmen, kejujuran sifat demokratis.

4. Birokrasi,

struktur organisasi yang bertugas mengimplementasikan kebijakan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan.

Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Secara spesifik pelayanan dapat dibentuk 3 kategori yaitu sebagai berikut (Moenir, 2014 dan Fadla, 2016):

1. Pelayanan dengan lisan.

Pelayanan dengan lisan dilakukan oleh petugas-petugas yang berhubungan dengan masyarakat (HUMAS), bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada siapapun yang memerlukan (Batinggi, 2015).

2. Pelayanan melalui tulisan.

Pelayanan melalui tulisan merupakan bentuk layanan yang paling menonjol dalam pelaksanaan tugas, tidak hanya dari segi jumlah tetapi juga dari segi perannya.

Pelayanan dalam bentuk perbuatan. Pada umumnya layanan dalam bentuk perbuatan 70-80% dilakukan oleh petugas-petugas tingkat menengah dan bawah, karena itu faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerja (Rindayantidkk., 2017).

Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan sangat beragam dan kompleks. Berikut adalah beberapa faktor utama yang perlu diperhatikan menurut Moenir (2017-88):

1. Faktor Internal:

- a. Sumber daya manusia yaitu seperti kompetensi dan keterampilan karyawan, motivasi dan sikap kerja karyawan, pelatihan dan pengembangan karyawan dan kesejahteraan karyawan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

- b. Sarana dan prasarana yaitu seperti ketersediaan dan kualitas peralatan, kondisi fasilitas fisik dan teknologi yang digunakan oleh PT PLN (persero) ULP Amuntai.
  - c. Proses pelayanan yaitu seperti efisiensi dan efektivitas prosedur kejelasan dan kemudahan alur pelayanan dan standar operasional pelayanan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai.
  - d. Budaya Organisasi yaitu seperti orientasi pada pelanggan, komunikasi internal dan kepemimpinan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai.
2. Faktor Eksternal:
- a. Kebutuhan dan harapan pelanggan yaitu seperti perubahan preferensi pelanggan, tingkat ekspektasi pelanggan dan umpan balik pelanggan.
  - b. Persaingan yaitu berupa kualitas layanan pesaing, inovasi layanan pesaing dan strategi pemasaran pesaing.
  - c. Lingkungan sosial dan budaya yaitu berupa nilai-nilai dan norma masyarakat, kondisi sosial ekonomi dan perkembangan teknologi.
  - d. Kebijakan dan regulasi yaitu berupa peraturan pemerintah, standar industri dan kebijakan organisasi.

Penelitian terdahulu yang relevan adalah penelitian yang dilakukan oleh *Rini Astuti, dkk* dengan judul : Efektivitas Penggunaan Aplikasi PLN *Mobile* Dalam Meningkatkan Pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai(2025). Penulis menyatakan bahwa 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: fitur mudah dipahami, kepuasan pelanggan, lebih efisien. Indikator yang belum efektif, yaitu: Informasi Penggunaan. Selanjutnya indikator kurang efektif, yaitu: sasaran yang dituju, sosialisasi merata ,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. Hal ini selaras dengan hasil penelitian yang dilakukan peneliti, karena melakukan penelitian dengan variabel yang sama dan objek penelitian yang sama sehingga data-data dan permasalahan yang ditemukan juga relatif sama.

Dari penjelasan latar belakang tersebut, maka penelitian ini bertujuan untuk mencari solusi dari fenomena masalah tersebut agar proses implementasi aplikasi PLN *Mobile* menjadi lebih efektif. Dan hasil penelitian diharapkan bisa menjadi tolak ukur penilaian keberhasilan PT PLN (Persero) dalam mengimplementasikan aplikasi tersebut, khususnya di wilayah kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu di PT PLN (Persero) ULP Amuntai yang mejadi objek dalam penelitian ini.

## METODE

Pada penelitian ini, masalah yang akan diteliti adalah membahas tentang implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai dengan sasaran penelitian yaitu pelanggan dan karyawan PT PLN (Persero) ULP Amuntai untuk mengetahui seberapa efektif implementasi aplikasi PLN *Mobile* tersebut terhadap kualitas



pelayanan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif. Adapun data diperoleh dari beberapa sumber seperti :

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh peneliti dari orang yang bersangkutan. Data primer dalam penelitian ini adalah data yang diperoleh dari pelanggan, karyawan dan staf kerja yang ada di PT PLN (persero) ULP Amuntai.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang berhubungan dengan informasi dari sumber yang telah ada sebelumnya seperti dokumen-dokumen penting, situs web, buku, dan sebagainya. Data sekunder adalah sumber data yang tidak langsung didapatkan dari objek melalui wawancara. Data sekunder dapat diperoleh dari data yang dikumpulkan oleh organisasi maupun individu lain seperti data sensus yang dikumpulkan oleh pemerintah. Data sekunder biasanya lebih mudah diakses dibandingkan dengan data primer. Data sekunder pada penelitian ini adalah situs *web*, buku dan sebagainya yang berkenaan dengan peningkatan pelayanan PT PN (Persero) ULP Amuntai.

Ada beberapa cara yang bisa digunakan untuk mendapatkan data. Dilansir dari *website* Universitas Medan Area, berikut ini adalah beberapa cara yang bisa digunakan :

1. Wawancara

Melakukan wawancara adalah salah satu cara yang bisa digunakan untuk mendapatkan data. Wawancara atau *interview* adalah metode pengumpulan data yang melibatkan *interviewer* dan narasumber. Wawancara dilakukan dengan dua cara yaitu dengan cara wawancara langsung dengan pelanggan dan ada juga dilakukan lewat media sosial contohnya aplikasi *Whatsapp*.

2. *Survei*

*Survei* digunakan untuk mendapatkan data dari target *audiens* dan mendapatkan wawasan tentang preferensi, pendapat, pilihan, dan *feedback* terkait suatu hal. Peneliti bisa mengumpulkan data secara banyak sekaligus melalui cara *survei* online. *Survei online* dilakukan menggunakan *Google Form*, dalam *survei* tersebut peneliti bisa mengajukan sejumlah pertanyaan untuk direspon oleh responden.

3. *Snowball Sampling*

*Snowball Sampling* atau pengambilan sampel rujukan berantai didefinisikan sebagai teknik pengambilan sampel *non-probabilitas* di mana sampel memiliki sifat yang jarang ditemukan. Ini adalah teknik pengambilan sampel, di mana subjek yang ada memberikan rujukan untuk merekrut sampel yang diperlukan untuk studi penelitian.

Teknik analisis data yang penulis akan digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik analisis data deskriptif yang mana jenis data dalam bentuk informasi baik lisan maupun tulisan yang bersifat bukan angka. Data nantinya akan dikelompokkan agar lebih mudah memilah dan mengumpulkan data yang akan dibutuhkan. Setelah dikelompokkan data tersebut penulis menjelaskan dan memaparkan dalam bentuk teks agar lebih dimengerti, baru setelah itu penulis bisa menarik kesimpulan dari data yang sudah diambil tersebut, sehingga dapat menjawab pokok masalah penelitian.

## PEMBAHASAN

Implementasi aplikasi PLN *Mobile* merupakan suatu upaya PT PLN untuk mempermudah pelanggannya dalam berbagai hal dalam urusan kelistrikan. Proses implementasi atau penerapan aplikasi ini melalui beberapa tahapan seperti sosialisasi ke masyarakat agar masyarakat tau adanya dan manfaat dari aplikasi tersebut. Akan tetapi setiap kebijakan yang akan dilakukan pasti memiliki kendala atau hambatan dalam mencapai tujuan tersebut. Menurut Nurdin dan Usman (2002:70) implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Tujuan implementasi secara umum adalah untuk memastikan bahwa rencana, kebijakan, program, atau sistem yang telah disusun dapat terlaksana dengan baik. Dengan begitu akan dapat mencapai hasil yang diinginkan. Implementasi memastikan setiap detail berjalan sesuai harapan, mulai dari tahap awal hingga hasil akhir. Proses ini melibatkan banyak elemen, seperti perencanaan matang, sumber daya yang tepat, dan evaluasi yang berkesinambungan.

Oleh karena itu perlu adanya observasi dan penelitian agar mengetahui bagian mana yang perlu di perhatikan lagi dalam proses implementasi tersebut. Dengan adanya implemenasi aplikasi PLN *Mobile* diharapkan memberikan *feed back* atau dampak baik bagi pelanggan dan perusahaan itu sendiri. Karena adanya aplikasi PLN *Mobile* ini aktivitas pelayanan jadi lebih efektif dan efisien.

Setelah melakukan penelitian terkait dengan implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai dengan menggunakan teori menurut Nurdin dan Usman (2002:70) implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Tujuan implementasi secara umum adalah untuk memastikan bahwa rencana, kebijakan, program, atau sistem yang telah disusun dapat terlaksana dengan baik. Dengan begitu akan dapat mencapai hasil yang diinginkan.

Indikator Teori Implementasi George Edward III Dalam Agustino (2008) Dari Segi Komunikasi yaitu seperti transmisi, kejelasan dan konsistensi.

1. Transmisi merupakan suatu proses pemindahan atau penyampaian sesuatu bis juga disebut dengan mekanisme atau proses yang memungkinkan sesuatu untuk berpindah atau menyebar.
2. Kejelasan mengacu pada kualitas sesuatu yang mudah dipahami, tidak ambigu dan transparan.
3. Konsistensi merupakan tentang melakukan sesuatu secara teratur dan stabil untuk mencapai hasil yang diinginkan.

Menurut Monir dalam Larasati Lallo (2015:7) mengatakan pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan atau faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha untuk memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. menyatakan bahwa implementasi aplikasi tersebut sudah efektif dan efisien dalam meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di perusahaan tersebut.

Menurut Parasuraman et al. (1988) mengungkapkan ada 22 faktor penentu *service quality* yang dirangkum ke dalam lima faktor dominan atau lebih dikenal dengan istilah SERVQUAL, yaitu *reliability, responsiveness, assurance, empathy, dan tangible*. (Steven Darwin,et, al., 2014)

#### 1. *Reliability*.

*Reability* (Reabilitas) adalah kemampuan untuk memberikan jasa yang dijanjikan dengan handal dan akurat. Dalam arti luas, keandalan berarti bahwa perusahaan memberikan janji-

janjinya tentang penyediaan, penyelesaian masalah, dan harga yang ada di PT PLN (persero) ULP Amuntai.

2. *Responsiveness*.

*Responseveness* (Daya Tanggap) adalah Kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Dimensi ini menekankan pada perhatian dan ketepatan ketika berurusan dengan permintaan, pertanyaan, dan keluhan pelanggan yang datang ke PT PLN (Perseo) ULP Amuntai.

3. *Assurance*.

*Assurance* (Jaminamn) adalah pengetahuan, sopan santun, dan kemampuan karyawan untuk menimbulkan keyakinan dan kepercayaan pelanggan terhadap PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

4. *Emphaty*.

*Emphaty* (Empati) adalah kepedulian dan perhatian secara pribadi yang diberikan kepada pelanggan. Inti dari dimensi empati adalah menunjukkan kepada pelanggan melalui layanan yang diberikan bahwa pelanggan itu spesial, dan kebutuhan mereka dapat dimengerti dan dipenuhi oleh PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

5. *Tangible*.

*Tangible* (Bukti Fisik) adalah berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, staff dan bangunannya. Dimensi ini menggambarkan wujud secara fisik dan layanan yang akan diterima oleh konsumen di PT PLN (Persero) ULP Amuntai.

Dari hasil penelitian yang telah dilakukan, pada indikator implementasi yang pertama yaitu transmisi atau sosialisasi, dari pihak PLN menyatakan bahwa mereka ada melakukan sosialisasi kepada masyarakat, namun masalah yang sebenarnya terjadi di lapangan adalah kurangnya sosialisasi sehingga masyarakat belum banyak yang tahu tentang adanya aplikasi PLN *Mobile* tersebut. Kedua kejelasan, kejelasan dari manfaat atau kegunaan dari aplikasi PLN *mobile* memang benar adanya, karena tujuan utama diciptakan aplikasi tersebut yaitu untuk mempermudah segala urusan tentang kelistrikan. Ketiga konsistensi, konsistensi aplikasi PLN *Mobile* dalam memberikan pelayanan yang mudah bagi pelanggan dinilai sudah konsisten bahkan pihak PLN selalu mengupgrade fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN *Mobile* sehingga memberikan pengalaman pelanggan yang lebih baik dalam menerima pelayanan lewat aplikasi PLN *Mobile*.

Adapun dari hasil penelitian yang telah dilakukan pada indikator pelayanan menurut (Steven Darwin,et, al., 2014) yang pertama yaitu reabilitas (*reability*), implementasi aplikasi PLN *Mobile* benar-benar bisa memberikan kemudahan bagi pelanggan dalam menerima segala bentuk pelayanan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai, jika pelanggan itu tahu dan memahami fungsi dari fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN *Mobile*. Akan tetapi bagi pelanggan yang belum terlalu paham dengan fitur-fitur yang ada di aplikasi tersebut mungkin akan merasa sulit dalam penggunaannya. Kedua daya tanggap (*responsiveness*), daya tanggap atau respon dari pihak PLN sudah cukup cepat dalam menerima atau menanggapi laporan baik itu laporan lewat aplikasi PLN *Mobile* ataupun secara langsung. Karena dari pernyataan pihak PLN mengatakan bahwa mereka berusaha menanggapi keluhan-keluhan dari pelanggan secara cepat dan tanggap. Beberapa informan atau narasumber yang pernah melakukan pengaduan di aplikasi tersebut mengatakan bahwa respon dari



pihak PLN cukup cepat dalam menganggapinya. Ketiga jaminan (*assurance*), jaminan data-data pelanggan PLN yang ada di aplikasi PLN *Mobile* dijamin aman dan terhindar dari pembobolan akun karena aplikasi PLN *Mobile* sudah ada fitur Perlindungan Data Pelanggan (PDP), untuk membuat akun pun harus memasukkan Id Pelanggan yang tersera di kWh Meter dan Nomor Induk Kependudukan (NIK) pelanggan yang sesuai apabila tidak sesuai maka akun tersebut tidak bisa di proses. Keempat empati (*empathy*), pelayanan yang diberikan oleh PT PLN (Persero) ULP Amuntai sesuai dengan apa yang diharapkan oleh pelanggan, sehingga pelanggan merasa puas dan merasa lebih dimudahkan karena adanya aplikasi tersebut. Karena pihak PLN berusaha memberikan pelayanan yang baik dan fasilitas yang memadai agar memberikan kesan pelayanan yang baik bagi pelanggan. Kelima bukti fisik (*tangible*), fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN *Mobile* benar-benar bisa memudahkan pelanggan dalam melakukan transaksi seperti pembayaran listrik, pembelian pulsa listrik, pengaduan gangguan, permohonan pemasangan dan lain sebagainya. sehingga tidak ada lagi alasan telat dalam pembayaran tagihan listrik dengan alasan sibuk dan tidak sempat untuk membayar tagihan tersebut.

Untuk menguji keabsahan data dari hasil penelitian yang telah dilakukan, perlu adanya perbandingan antara penelitian yang telah dilakukan oleh peneliti dengan penelitian-penelitian terdahulu dengan data-data yang telah dikumpulkan dari beberapa narasumber atau informan. Dari hasil wawancara yang telah dilakukan, yang paling relevan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti yaitu dari hasil penelitian terdahulu oleh Rini Astuti, dkk, yang menyatakan bahwa aplikasi aplikasi PLN *Mobile* dinilai cukup efektif. Memang bisa meningkatkan kualitas pelayanan karena mempermudah, mempercepat pelanggan dalam menerima pelayanan dan akurat. Fitur yang mudah dipahami oleh pengguna, akan tetapi memiliki kendala pada kalangan yang lebih tua dan tingkat pendidikan yang membuat sebagian kalangan susah dalam penggunaannya. Respon atau daya tanggap yang cukup cepat dalam menerima pengaduan yang dilaporkan oleh pelanggan. Sosialisasi yang kurang merata juga menjadi faktor penghambatnya sehingga masyarakat banyak yang belum mengetahui tentang aplikasi PLN *Mobile*. Dari hasil penelitian terdahulu tersebut, selaras dengan hasil penelitian yang ditemukan oleh peneliti karena ada kesamaan variabel dan objek penelitian yang membuat data-data atau masalah yang ditemukan pada penelitian ini relatif sama. Sehingga penelitian tersebut bisa menjadi tolak ukur peneliti untuk memvalidasi data-data atau hasil dari wawancara penelitian yang telah peneliti lakukan.

Hasil hemat penelitian ini diperkuat dengan hasil penelitian atas nama Rini Astuti, dkk yang menyatakan bahwa implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai memiliki keefektifan dan efisiensi yang sangat erat.

## SIMPULAN

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan terkait dengan Implementasi Aplikasi PLN *Mobile* Dalam meningkatkan Pelayanan Pada PT PLN (persero) ULP Amuntai yaitu menggunakan teori Nurdin dan Usman (2002:70) Implementasi adalah aktivitas, aksi, tindakan, atau adanya mekanisme suatu sistem, implementasi bukan sekedar aktivitas, tetapi suatu kegiatan yang terencana dan untuk mencapai tujuan kegiatan. Dan juga menggunakan teori Kotler (2000:42), pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun.

Setelah peneliti melakukan wawancara kepada 6 narasumber atau informan, yang mana ada 5 orang informan utama yaitu pelanggan dan 1 orang informan pendukung yaitu karyawan yang ada di PT PLN (Persero) ULP Amuntai yang menjabat sebagai *Team Leader* Pelayanan Pelanggan. Ada berbagaimacam cara wawancara yang telah peneliti lakukan yaitu di antaranya dengan carawawancara langsung dengan narasumber, *survei* menggunakan *Google Form* dan ada juga lewat aplikasi *Whatsapp*.

Dari beberapa cara wawancara yang telah dilakukan tersebut dan mendapatkan data yang bisa dijadikan hasil dari penelitian tersebut, maka dapat diambil kesimpulan bahwa implementasi aplikasi PLN *Mobile* dalam meningkatkan pelayanan pada PT PLN (Persero) ULP Amuntai yaitu terdapat beberapa kendala dalam mencari narasumber atau informan karena sampai saat ini belum terlalu banyak orang yang memakai aplikasi PLN *Mobile* dalam aktivitas keseharian yang berhubungan dengan kelistrikan.

Selain permasalahan sosialisasi tersebut, pertanyaan-pertanyaan yang peneliti tanyakan kepada narasumber dominan sama responnya antara pelanggan dan pihak PLN, seperti kejelasan dari manfaat aplikasinya, konsistensi pelayanan, reabilitas, respon atau daya tanggap dari pihak PLN terhadap pengaduan gangguan atau keluhan dari pelanggan, jaminan data yang ada di aplikasi PLN *Mobile*, dan bukti fisik mengenai fitur-fitur yang ada di aplikasi PLN *Mobile* semuanya responnya sudah bagus dan relevan dengan jawaban dari pihak PLN. Karena memang aplikasi tersebut benar-benar memberi kemudahan bagi pelanggan kalau pelanggan itu paham dan mau tahu tentang aplikasi tersebut.

## DAFTAR PUSTAKA

- Alimi, F. and Arundiasari, I. (2024) 'VISA : Journal of Visions and Ideas Kepemimpinan Ideal di Era Milenial VISA : Journal of Visions and Ideas', *Visa*, 4(1), pp. 104–113.
- Info, R. (2024) *Apa yang Dimaksud dengan Implementasi? Ini Pengertian, Tujuan, dan Contohnya*, *kumparan.com*. Available at: <https://kumparan.com/ragam-info/apa-yang-dimaksud-dengan-implementasi-ini-pengertian-tujuan-dan-contohnya-23t1dYw5M9j/full> (Accessed: 12 March 2025).
- Jimanto, R.B. *et al.* (2014) 'Pengaruh Service Quality Terhadap Loyalitas Pelanggan Dengan Customer Satisfaction Sebagai Variabel Intervening Pada Ritel Bioskop the Premiere Surabaya', *Jurnal Manajemen Pemasaran Petra*, 2(1), pp. 1–7.
- Maulana, S. and Muhajirin, M. (2021) 'Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Pada Aisy Cabang Bima', *Jurnal Disrupsi Bisnis*, 4(4), p. 372. Available at: <https://doi.org/10.32493/drj.v4i4.11678>.
- Nurhadi, N. (2020) 'Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah', *EkBis: Jurnal Ekonomi dan Bisnis*, 2(2), p. 137. Available at: <https://doi.org/10.14421/ekbis.2018.2.2.1100>.
- Perusahaan Listrik Negara (no date) *wikipedia*. Available at: [https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan\\_Listrik\\_Negara#III.\\_Kelompok\\_Unit\\_Induk\\_Penyyaluran\\_dan\\_Pusat\\_Pengatur\\_Beban](https://id.wikipedia.org/wiki/Perusahaan_Listrik_Negara#III._Kelompok_Unit_Induk_Penyyaluran_dan_Pusat_Pengatur_Beban) (Accessed: 7 February 2025).
- Sabir, M. (2023) 'Pengertian pelayanan', *Sektor Peternakan*, diakses pada, p. 2018. Available at: [http://dpmptsp.bontangkota.go.id/upload/download/373b1bf8df9d2886132d6c12fb7574ac\\_Revisi\\_renja\\_2017-1.pdf](http://dpmptsp.bontangkota.go.id/upload/download/373b1bf8df9d2886132d6c12fb7574ac_Revisi_renja_2017-1.pdf).
- Sari, P. and Arifin, J. (2021) 'Implementasi Program Keluarga Harapan Dilihat Dari Aspek Komunikasi Di Desa Mahe Seberang Kecamatan Haruai', *Japb*, 4(1), pp. 426–440. Available at:



<http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/417%0Ahttp://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/download/417/344>.