

Kualitas Pelayanan Publik Pada PLN Mobile

Marlina Isna Nur Aulia¹, Muhammad Dzikri Mustopa², Mutiara Zulfa³

^{1,2,3}Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UIN Sunan Gunung Djati Bandung
marlainaisna51@gmail.com ¹, muhamaddikri7112@gmail.com ², mutiarazulfa12@gmail.com ³

Abstract

Technological advances provide benefits in public services to the community, especially at PT. PLN (Persero). Utilization of technology with good quality can provide satisfaction for the community itself. This research is entitled "Improving the Quality of PLN Public Services Through the Use of Technology to Create Community Satisfaction". This research aims to determine public satisfaction in improving the quality of public services. The approach methodology uses quantitative methods with techniques for analyzing substances and scraping data from various internet sources. The diagram shows that 10,000 PLN Mobile 8000 users gave a 5star rating, 1000 users gave a 1 star, 500 users gave a 4 star, and 200 users gave a 2 star, and there were no 3 stars. By increasing the efficiency and quality of public services using PLN Mobile, it is easier for people to access information related to electricity services. This can also increase PLN's transparency, accountability and sense of responsibility to the community.

Keywords : *Community Satisfaction, Public Services, Utilization of Technology*

Abstrak

Kemajuan teknologi memberikan manfaat dalam pelayanan publik pada masyarakat terutama pada PT. PLN (Persero). Pemanfaatan teknologi dengan kualitas yang baik dapat memberikan kepuasan bagi masyarakat itu sendiri. Penelitian ini berjudul "Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik PLN Melalui Pemanfaatan Teknologi Agar Terciptanya Kepuasan Masyarakat". Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kepuasan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan public, Metodologi pendekatan menggunakan metode kuantitatif dengan Teknik menganalisis ssntimen dan mengscrapping data dari berbagai sumber internet. Pada diagram menunjukkan 10.000 pengguna PLN Mobile 8000 memberikan penilaian bintang 5, 1000 pengguna memberikan bintang 1, 500 pengguna memberikan bintang 4, dan 200 pengguna memberikan bintang 2, dan untuk pemberian bintang 3 tidak ada. Dengan meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik menggunakan PLN Mobile masyarakat dimudahkan akses informasi terkait layanan ketenagalistrikan. Hal ini juga dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan rasa tanggung jawab PLN kepada masyarakat.

Kata Kunci : *Kepuasan Masyarakat, Pelayanan Publik, Pemanfaatan Teknologi*

Pendahuluan

Sebagai negara berkembang Indonesia dalam pertumbuhan ekonomi dan perkembangan teknologi semakin pesat dan signifikan dalam memenuhi kepentingan Masyarakat. Teknologi adalah didasari ilmu pengetahuan dan salah satu perkembangan perangkat keras (*hardware*) dan perangkat lunak (*software*) berdasarkan kebutuhan pemakaain saat ini (Taufik et al., 2022). Sebagai salah satu pilar utama penyedia layanan energi di tanah air, PLN sebagai peran krusial

dalam mendukung keberlangsungan hidup sehari-hari masyarakat. Listrik merupakan penyedia tenaga listrik bagi masyarakat dan menjadi salah satu sumber energi utama pemerintah.

PT. PLN (Persero) adalah perusahaan satu-satunya yang mengawasi, mencadangkan, dan melayani di Indonesia dalam memberikan pelayanan untuk memenuhi kebutuhan listrik masyarakat yang terus diperbaiki dalam memberikan pelayanan yang berkualitas (Nadhif & Niswah, 2018). PLN Mobile merupakan salah satu inovasi yang pembaharuan oleh PT. PLN (Persero). PLN Mobile merupakan aplikasi berbasis *android* dan *iphone* yang bertujuan untuk mempermudah pelanggan dalam menerima pelayanan termasuk mendapatkan informasi terkini yang berkesinambungan dengan pelayanan PLN (Haq, 1193). Selain itu, untuk meningkatkan pelayanan dan komunikasi dengan para masyarakat. Pemanfaatan energi listrik dapat membantu proses pembangunan suatu wilayah dengan adanya kehadiran energi listrik juga bermanfaat untuk kemakmuran masyarakat. Hal ini tertulis dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2009 Tentang Ketenagalistrikan.

PLN Mobile adalah suatu aplikasi mobile customer *self service* berbasis Android yang terintegrasi dengan Pengaduan dan Keluhan Terpadu (APKT) dan Aplikasi Pelayanan Pelanggan Terpusat (AP2T) (Ahzahro, 2023) . Tanggal 31 Oktober 2016 peluncuran aplikasi PLN Mobile. Aplikasi PLN Mobile merupakan aplikasi yang bekerja sama dengan *Contact Center 123, Facebook, Twitter, Email*, dan Web PLN (Chandra et al., n.d.). Dengan adanya, pelayanan tersebut meringankan pelanggan maupun calon pelanggan untuk mendapatkan informasi tentang tagihan listrik, termasuk memberikan informasi pemadaman dan informasi lainnya yang berkaitan dengan layanan PLN kepada masyarakat. Dan, dimudahkan dalam menyampaikan keluhan gangguan kelistrikan yang terjadi.

Kepuasan pelanggan berdampak baik dalam hubungan perusahaan dengan konsumen dan memberikan rekomendasi kepada masyarakat. Kepuasan pelanggan adanya kualitas pelayanan elektronik, Dimana mempermudah pelanggan dalam mengakses dan menikmati layanan-layanan yang diberikan PLN. Dan pelayanan publik yang efisien dan berkualitas adalah fondasi utama keberhasilan suatu negara. Pada konteks ini, kami memfokuskan perhatian pada perbaikan kualitas pelayanan publik PLN. Latar belakang permasalahan yang dihadapi PLN dalam pelayanannya, menyoroti tantangan teknologi dan kepuasan masyarakat. Selanjutnya, kami menyusun serangkaian rekomendasi strategis yang dapat diimplementasikan untuk merespons dan mengatasi permasalahan tersebut. Harapannya, langkah-langkah ini tidak hanya akan meningkatkan kualitas pelayanan publik PLN tetapi juga memberikan dampak positif pada keberlanjutan dan kemajuan sektor energi nasional.

Metode Penelitian

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif untuk menggambarkan kualitas pelayanan pada aplikasi PLN Mobile. Data dikumpulkan melalui melalui pengamatan langsung pada aplikasi PLN Mobile dan juga studi kepustakaan mengenai topik-topik yang relevan dengan pembahasan penelitian ini. Data dianalisa dengan pendekatan kualitatif.

Hasil dan Pembahasan

Pelayanan berkesinambungan dengan kehidupan manusia, hal ini layanan diperlukan setiap orang. Pelayanan adalah sebuah tindakan orang lain secara langsung dalam proses

implementasi kebutuhan. Pada pernyataan yang sama, kualitas Pelayanan yang baik adalah suatu kepuasan pelanggan berdasarkan standar dalam memberikan jasa akan diberikan. Masyarakat selama ini selalu mendesak pelayanan pemerintah yang baik dan berkualitas. Oleh karena itu, keuntungan yang diperoleh dari perusahaan yang ingin tumbuh dapat memperhatikan kualitas layanan.

Lembaga negara atau sektor swasta pada dasarnya menyediakan layanan mendukung hadirin juga format layanannya berbeda, seperti layanan manajemen, layanan komunikasi, jasa transportasi, jasa pencahayaan dan sebagainya (Pemasaran Sektor Pelayanan Publik Pemerintah Lokal Ni Nyoman Dewi Pascarani & Tedy Erviantono, 2014). Namun, dalam memberikan kebutuhan dan kepuasan pelanggan Pemerintah dan swasta sebagai penyedia layanan publik yang bertanggung jawab dan meningkatkan layanan (Bimantoro et al., 2021). PT. PLN (Persero) adalah salah satu layanan yang menawarkan berbagai jenis layanan diantaranya layanan administratif.

Layanan administratif pelanggan diberikan layanan instalasi listrik, tambahan arus listrik dan sambungan listrik sementara (Syaifullah et al., 2018). Namun, penulis fokus terhadap kualitas layanan manajemen instalasi listrik baru (klien baru) yang sering diterima keluhan pelanggan. Kualitas layanan manajemen pemasangan listrik baru di PT. PLN (Persia) dilihat dari segi pandang kepuasan konsumen. Pengukuran kepuasan masyarakat merupakan bagian administrasi yang baik bertujuan lebih lancar dan lebih memukau dengan hasil efektif dan efisien (Melmambessy, 2019).

Berbagai fasilitas tersedia PT. PLN (Persero) salah satunya PLN Mobile mempermudah pelanggan untuk mendapatkan layanan. Mutu pelayanan elektronik adalah memanfaatkan internet dalam transaksi dengan tujuan pencapaian konsumen terpenuhi (Lengkey dkk, 2022). PT. PLN (Persero) sebagai perusahaan satu-satunya distribusi listrik di Indonesia, hal ini tidak mengabaikan kepuasan pelanggan. Asumsi bahwa masyarakat melakukannya penggunaan listrik tidak berubah untuk perusahaan selain PLN adalah tenggat waktu. Adapun kompetisi PLN tentu belum dan belum persaingan dengan orang lain tetapi kepuasan pelanggan ini menjadi indikator kinerja perusahaan.

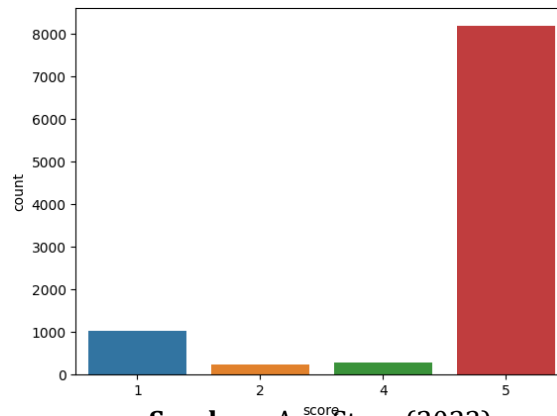
Tingkat kepuasan pelanggan yang rendah berarti *leverage* kinerja perusahaan menghasilkan citra perusahaan semakin buruk. Pelayanan administrasi adalah salah satu jenis layanan diberikan PT. PLN (Persia) kepada pelanggan, sebagai bentuk perhatian utama perusahaan. Dengan demikian, layanan administratif yang ditawarkan jasa pengelolaan instalasi listrik baru, daya dan koneksi tambahan kekuatan merupakan bagian citra dari perusahaan.

Proses pemberian layanan manajemen adalah bagian komunikasi antara pelanggan dan karyawan semakin banyak, semakin tidak baik layanan pengelolaan yang diberikan mengakibatkan ketidakpuasan pelanggan dalam layanan. Layanan yang buruk tentu saja memiliki efek negatif perusahaan, oleh karena itu perusahaan harus memberikan layanan berkualitas. Mutu pelayanan khususnya pelayanan manajemen pelanggan baru ditawarkan oleh PT. PLN (persero), dapat diperkirakan dengan pengambilan data indikator kualitas pelayanan.

Tangible (bukti langsung), artinya mutu pelayanan yang berupa sarana fisik perkantoran ruang tunggu, dan lainnya. Indikator yang dinilai adalah: ketersediaan perlengkapan yang digunakan memadai petugas menggunakan atribut PLN dalam pelayanan, dan tersedianya layanan informasi mendukung. Untuk mengetahui tanggapan responden tentang *Tangible* (bukti

langsung) dalam pelayanan khususnya pada pemasangan listrik baru dapat dilihat pada diagram berikut ini.

Gambar 1
Diagram Pengguna PLN Mobile



Sumber : App Store (2023)

Gambar 2
Penilaian Aplikasi PLN Mobile Pada App Store



Sumber : App Store (2023)

Berdasarkan gambar diatas merupakan penilaian dari 10.000 para pengguna PLN Mobile, diantara ulasan dengan bintang 5 di 8.000 pengguna memberikan ulasan tersebut, adapun 1000 pengguna yang memberikan nilai bintang 1, bintang 4 dengan 500 pengguna, dan bintang 2 terendah dengan 200 pengguna, tidak ada bintang 3 dikarenakan abu-abu dalam penilaian.

Reliability (keandalan) artinya kemampuan dan keandalan memberikan layanan yang dapat diandalkan. Indikator yang dievaluasi adalah petugas layanan resmi segera, staf pemeliharaan yang memuaskan, penawaran resmi informasi dan petugas yang diperlukan menangani masalah sampai masalah tersebut terselesaikan. Untuk mengetahui jawaban responden keandalan (keandalan) aktif jasa, khususnya instalasi Listrik baru ditunjukkan pada tabel diatas juga dan pengambilan data.

Guarantee (jaminan), artinya kemampuan, kebaikan dan kesopanan staf yang sopan mengonfirmasi dan meningkatkan kepercayaan konsumen. Parameter yang dievaluasi adalah petugas sopan dalam melayani pelanggan, petugas pandai melayani pelanggan, karyawan miliki pengetahuan yang universal tentang subjek tersebut pemasangan listrik baru dan pegawai negeri

sipil melaksanakan tugasnya sebagaimana mestinya SOP (Standar Operasional Prosedur). Untuk mengetahui jawaban responden tentang jasa, khususnya instalasi listrik.

Kesimpulan

Meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik dengan PLN Mobile kebijakan ini menjawab pentingnya pemanfaatan teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas layanan publik PLN. Melalui PLN Mobile diharapkan dapat memberikan kemudahan akses kepada masyarakat terhadap peristiwa dan informasi terkait layanan ketenagalistrikan. Selain itu, pemanfaatan teknologi ini juga diharapkan dapat meningkatkan transparansi, akuntabilitas, dan tanggung jawab PLN dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Praktik yang direkomendasikan dalam kebijakan ini antara lain mempromosikan PLN Mobile dan berkomunikasi dengan masyarakat, mengembangkan fitur yang memudahkan akses dan transaksi, serta meningkatkan keamanan dan privasi data pengguna. Selain itu, diperlukan juga upaya untuk meningkatkan literasi digital masyarakat agar dapat menggunakan PLN Mobile secara maksimal. Dengan penerapan PLN Mobile yang baik diharapkan dapat meningkatkan efisiensi dan mutu layanan publik PLN serta memberikan pengalaman yang lebih baik kepada masyarakat terhadap ketersediaan layanan listrik.

Referensi

- Ahzahro, R. S. (2023). ... Penggunaan Inovasi Digital PLN Mobile oleh Konsumen Unit Layanan Pelanggan Tulung Kabupaten Klaten dengan Pendekatan Technology Acceptance Model *Journal of Economics, Business, Accounting, and ...*, 01(06), 116–136.
- Bimantoro, A., Pramesti, W. A., Bakti, S. W., Samudra, M. A., & Amrozi, Y. (2021). Paradoks Etika Pemanfaatan Teknologi Informasi di Era 5.0. *Jurnal Teknologi Informasi*, 7(1), 58–68. <https://doi.org/10.52643/jti.v7i1.1425>
- Chandra, W., Studi, P., Informasi, S., & Kumputer, F. I. (n.d.). *Evaluasi Usability Aplikasi Pln Mobile Menggunakan Metode System Usability Scale*. 347–354.
- Haq, A. A. (1193). Penggunaan Aplikasi Pln Mobile Sebagai Sarana Komunikasi Digital dalam Upaya Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pelanggan. *COMSERVA: Jurnal Penelitian Dan Pengabdian Masyarakat*, 2(7), 1192–1200. <https://doi.org/10.36418/comserva.v2i07.447>
- Lengkey dkk. (2022). Pengaruh Promosi Dan Kualitas Pelayanan Elektronik Terhadap Kepuasan Pelanggan Pengguna Aplikasi Pln Mobile Pelanggan Pt.Pln (Persero) Unit Layanan Pelanggan Tomohon. *Jurnal EMBA*, 4(5), 62–71.
- Melmambessy, D. (2019). *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura ISSN : 2086-4515 PENGARUH KUALITAS LAYANAN TERHADAP KEPUASAN PELANGGAN RUMAH TANGGA PADA PT. PLN (Persero) RAYON JAYAPURA JURNAL EKONOMI & BISNIS Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Port Numbay Jayapura ISSN : 2086-4515 Volume 10 , Nomor 1 , Juli 2019*. 10, 80–92.
- Nadhif, A. Z., & Niswah, F. (2018). Inovasi layanan PLN mobile di PT. PLN (Persero) area Surabaya Selatan. *Publika*, 6(2), 1–7.
- Pemasaran Sektor Pelayanan Publik Pemerintah Lokal Ni Nyoman Dewi Pascarani, K., & Tedy Erviantono, Ms. (2014). *Bidang Ilmu : Administrasi Negara PROPOSAL PENELITIAN BOPTN*.



- Syaifullah, S., Wijaya, I. G. P. S., & Husodo, A. Y. (2018). Satisfaction Information System of Academic Administration Services Based on IPA (Importance Performance Analysis) Study Case in Faculty of Engineering, Mataram University. *Journal of Computer Science and Informatics Engineering (J- Cosine)*, 2(1), 37–43. <https://doi.org/10.29303/jcosine.v2i1.50>
- Taufik, A., Sudarsono, B. G., Budiyantra, A., Sudaryana, I. K., & Muryono, T. T. (2022). Pengantar teknologi informasi Sutarman. In *Balaiyanpus.Jogjaprov* (Vol. 43).